

Geförderter Sommerlehrgang zur professionellen Arzthelferin Erfolg wird gemeinsam erreicht

WIEN – Im Unternehmen Arztpraxis muss jeder Mitarbeiter professionell auftreten und in schwierigen Situationen gekonnt reagieren. Um als Praxisteam erfolgreich sein zu können, ist eine gute Schulung entscheidend. Diese Qualifizierungsmaßnahmen werden jetzt mit bis zu 75 % gefördert. MT sprach mit der Organisatorin der Kurse Viktoria Hausegger.

MT: Warum ist Weiterbildung für das gesamte Praxisteam wichtig?

Hausegger: Zur Qualitätssicherung bildet sich auch der Arzt laufend medizinisch fort. Ein ebenso wichtiger Baustein zum nachhaltigen Erfolg des Unternehmens Arztpraxis ist die Fortbildung der Mitarbeiter. Letztlich ist für den wirtschaftlichen Erfolg das gesamte Team verantwortlich. Eine medizinisch perfekte Leistung ist nicht ausreichend, wenn der Patient vielleicht schon beim ersten Telefonkontakt verloren geht. Ziel ist aber auch die Zufriedenheit aller Beteiligten im Team: Dies steigert die Freude am Job, das Engagement und auch die Produktivität.

MT: Welche Schulung ist sinnvoll?

Hausegger: Es geht um die wichtigsten Tätigkeitsbereiche einer Arzthelferin: das richtige Telefonieren, den Umgang mit dem schwierigen Patienten, Konflikt- und Beschwerdemanagement und das richtige Zeitmanagement. Das gesamte Praxisteam muss souverän und einheitlich beim Patienten auftreten – vom ersten Anruf bis zum letzten Kontakt in der Ordination. In unserem Sommerlehrgang für Arzthelferinnen kann dieses Wissen erlernt bzw. optimiert werden.

MT: Der erste Teil umfasst den Themenkomplex Telefon ...

Hausegger: Das Telefon ist die Visitenkarte jeder Ordination – der erste Eindruck ist besonders wichtig. Dabei kann der Patient gewonnen, aber auch auf Dauer verloren werden. In den ersten beiden Teilen des Workshops werden die grundlegenden Kommunikationsmechanismen einschließlich der persönlichen Wirkungsweise am Telefon vermittelt. Neben den wichtigsten Telefonregeln werden Situationen aus der täglichen Praxis behandelt, bis hin zum richtigen Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen oder im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Zusätzlich helfen Übungen und Checklisten, damit es dann „auch im Alltag“ klappt.

MT: Die anderen Kurse behandeln den Patienten in der Ordination?

Hausegger: Im dritten Teil des Workshops geht es um den erfolgreichen Umgang mit schwierigen Patienten: Konflikte meistern – Konflikte nutzen. In unterschiedlichen Situationen wird trainiert, Probleme in Gesprächen zu lösen, sich schwie-

rigen Gesprächssituationen zu stellen, Konfliktpotenzial rechtzeitig zu erkennen und durch verständnisorientierte Kommunikation vorzubeugen. Im letzten Workshop trainieren wir das souveräne Auftreten. Dieser Teil soll Sicherheit im Praxisalltag vermitteln. Anhand von Beispielen bekommen die Teilnehmer Tipps über Kleidung, Kommunikation und Kontaktpflege. Ziel ist, die eigene Wahrnehmung im Umgang mit

Patienten zu schärfen und angemessene Verhaltensweisen zu üben.

MT: Was kostet der Lehrgang?

Hausegger: Jeder Workshopteil dauert vier Stunden und kostet 260 Euro. Aber im Rahmen des Förderprogrammes „Qualifizierungsförderung für Beschäftigte“ übernehmen das AMS und der Europäische Sozialfonds bis zu 75 % der Kurskosten. Zu beachten ist aber, dass der

Antrag zur Qualifizierungsförderung vor Beginn des Lehrganges eingereicht werden. Wir unterstützen aber die Antragsteller dabei. Die Fortbildungsreihe startet am 15. Juni 2007 in Wien. Die Folgetermine werden mit den Teilnehmern flexibel vereinbart. Die letzte Veranstaltung findet spätestens im Dezember 2007 statt.

Sommerlehrgang

1. Termin: 15. Juni 2007
9.00 – 13.30 Uhr
Veranstaltungsort: Informaticum
1180 Wien, Gersthoferstraße 14

Info und Anmeldung:

Viktoria Hausegger,
Geschäftsführerin Agentur mehr.wert.
1090 Wien
Nußdorfer Straße 10–12/8
Tel.: 0664/460 16 35
Mail: office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at

Antrag zur Förderung vor Beginn des Lehrganges einreichen!