



## Patienten optimal empfangen

*Erschienen am 21.12.2015*

Als Dankeschön für die geleistete Arbeit in 2015 hat der IFK alle teilnehmenden Praxen am IFK-Modellvorhaben zu einem Kommunikations-Workshop für Rezeptionskräfte nach Bochum geladen. Unter dem Titel „Patienten optimal empfangen“ erarbeiteten die Teilnehmer kommunikative Strategien für den Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

Der Kommunikationstrainer Andree Brüning führte die Teilnehmer mit interaktiven Elementen durch den 2-stündigen Workshop. Anhand konkreter Fallbeispiele aus dem Praxisalltag erhielten die Teilnehmer Hinweise und Tipps für eine möglichst professionelle Kommunikation. Im Fokus standen dabei Konfliktgespräche zwischen Rezeptionsfachkräften und Arzthelferinnen aufgrund von Rezeptänderungen. Unter Anleitung von Andree Brüning führten die Teilnehmer rege Diskussionen über verschiedene Lösungsansätze.

Im Plenum sowie in Kleingruppenarbeit wurden auch Themen wie die eigene Einstellung dem Patienten gegenüber, den Servicegedanken und konkrete Kompetenzen für den optimalen Patienteneingang erarbeitet. Aufgrund des sehr positiven Feedbacks soll der Workshop im kommenden Jahr auch für die Modellpraxen in Berlin durchgeführt werden.