

**Fortbildung für Praxispersonal Übersicht 2012**

Datum	Thema	Referent	Teilnehmername
15.02.2012	<p><b>Wundmanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der modernen Wundversorgung</li> <li>• Was wende ich wie, wann und wie lange an</li> <li>• Dokumentation in der Wundversorgung (Schriftlich und per Foto)</li> <li>• Workshop mit Tipp's und Tricks</li> </ul>	Fr. Schüller	
21.03.2012	<p><b>Service in der Arztpraxis</b> Was bedeutet das? Nehmen Sie die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden ernst.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminmanagement</li> <li>• Patienten-/Zuweiserbefragung</li> <li>• Umgang mit Beschwerden</li> <li>• Recall &amp; Co</li> </ul> <p><u>Ziel:</u> Kundenzufriedenheit ermitteln und Maßnahmen einleiten</p>	Fr. Assner-Rahn	
16.05.2012	<p><b>Internes Audit oder auch „QM-Check“</b> Ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) einzuführen, ist nicht alles. Es muss wirksam umgesetzt werden und einen anhaltenden Effekt zeigen. Um diese Dinge sicherzustellen, müssen Sie Ihr QMS einer regelmäßigen Prüfung unterziehen – dem internen Audit.</p> <p>QM-Grundlagen werden vorausgesetzt. Es erfolgt der direkte Einstieg in das Thema "Internes Audit".</p> <p>Bitte bringen Sie die QM-Unterlagen Ihrer Praxis mit, um Ihre persönlichen Fragen zu klären.</p> <p><u>Ziel:</u> Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in der Praxis</p>	Fr. Assner-Rahn	
10.10.2012	<p><b>Fehler- und Beschwerdemanagement</b> Fehler und Rückmeldungen von Patienten stellen einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung der Praxis dar – es gilt sie nur zu nutzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit Fehlern und Beschwerden</li> <li>• Integration und Ablauf in der Praxis</li> <li>• Erhebung und Dokumentation</li> </ul> <p><u>Ziel:</u> Aus Fehlern lernen und Chancen ableiten</p>	Fr. Assner-Rahn	
14.11.2012	<p><b>Kommunikation</b> Die Erwartungshaltung der Patienten wandelt sich. Sie sind anspruchsvoller und wählerischer geworden. Für den Erfolg einer Praxis spielt daher der aufmerksame Umgang mit Patienten eine wichtige Rolle.</p> <p>Grundlagen patientenorientierter Kommunikation Schwerpunkt Umgang mit „schwierigen“ Patienten</p> <p><u>Ziel:</u> Kompetenter und sicherer Umgang mit Patienten</p>	Fr. Assner-Rahn	

**Veranstaltungsort:** Veranstaltungsforum Fürstenfeld, Fürstenfeld 12, Fürstenfeldbruck

**Beginn:** jeweils um 15 Uhr, Dauer ca. 3 Std.

**Was erwartet Sie:**

- Vortrag
- Praktische Übungen
- Seminarunterlagen
- Urkunde
- Verpflegung

**Wir freuen uns über Ihre Anmeldung per Fax an das FAEN-Netzbüro: 08191 65712979**

Anmeldeschluss ist jeweils 2 Wochen vorher

Seminarkosten 25 € jeweils zzgl. MwSt. pro Person/Seminar

**Teilnehmername in Druckbuchstaben:**

**Praxisstempel:**

**Mit freundlicher Unterstützung von**



Haag+Spann GmbH • Katharinenstr. 66 • 86899 Landsberg

Telefon: 08191 65 71 29 70 • Fax 08191 65 71 29 79 • eMail: faen@haag-spann.de

AGB Der Veranstalter ist die Haag+Spann GmbH. Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 20 Personen begrenzt. Eine Teilnahmebestätigung erfolgt entsprechend der Reihenfolge des Eingangs. Bei hoher Nachfrage eines Termins wird evtl. ein Zusatztermin vereinbart.  
Der Betrag i. H. v. 25 € zzgl. MwSt. beinhaltet Raummiete und Equipment. Nach Eingang der Anmeldungen erfolgt die Rechnungsstellung an die Praxis. Bei kurzfristigen Absagen ab 1 Woche vorher wird der Betrag nicht rückerstattet.

**Bitte ausfüllen und beide Seiten zurückfaxen an 08191 65 71 29 79**