

**MITTWOCH, 25.11.2020**  
**14:30-17:30 UHR**

- **GO-LU eG**  
**Akademie**  
**Paul-Klee-Straße 1**  
**67061 Ludwigshafen**

#### REFERENTIN

- **Dr. Andrea Schuhmacher**  
Diplom-Psychologin, Beraterin,  
Trainerin & Coach für  
Personalentwicklung
- **Mit freundlicher Unterstützung:**



#### ZERTIFIZIERUNG

- Für diese ärztliche Fortbildungsveranstaltung wird ein Antrag auf Zertifizierung bei der zuständigen Landesärztekammer gestellt.
- Die ärztlichen Teilnehmer erhalten nach der Veranstaltung ihre persönliche Teilnahmebescheinigung mit Zertifizierungspunkten für ihr individuelles Fortbildungszertifikat.
- Die ärztlichen Teilnehmer werden gebeten Ihren Barcode Ihrer zuständigen Ärztekammer mit zur Veranstaltung zu bringen. Der Barcode-Aufkleber dient der Dokumentation Ihrer persönlichen Teilnahme.
- Das Praxispersonal erhält eine allgemeine Teilnahmebescheinigung für die Fortbildung

# EINLADUNG

Für Ärzte und Praxispersonal

Die GO-LU Akademie lädt ein zum Seminar:  
**Souveräner Umgang mit  
„schwierigen“ Patienten 4.0**

Jeder Mediziner kennt „schwierige“ Patienten. Und jede Praxismitarbeiterin auch, wobei erfahrungsgemäß die Patienten weniger Scheu haben, bei den Mitarbeiterinnen „an der Front“ ihren Unmut und ihre Verärgerung auszulassen, als beim Arzt selbst.

Welche Strategien können Ihren Mitarbeiterinnen beim souveränen Umgang mit solchen Konfliktsituationen helfen?

In diesem Seminar erhalten Sie und Ihre Mitarbeiterinnen Tipps für mehr Sicherheit und flexible Handlungsoptionen im Umgang mit „schwierigen“ Patienten, wobei die Bewertung „schwieriger Patient“ individuell sehr unterschiedlich ausfallen kann.

Daher thematisiert dieses Seminar ein Spektrum von unterschiedlichen Patiententypen: Vom Vielredner oder Schweiger über besonders anspruchsvolle Patienten bis hin zu wütenden, aggressiven Patienten. Und natürlich werden auch die Auswirkungen von Internet etc. auf das Anspruchsverhalten der Patienten thematisiert; ebenso die aktuellen Herausforderungen in Zeiten von Corona.

Dr. Andrea Schuhmacher, Expertin für Organisations -und Personalentwicklung, bearbeitet mit Ihnen folgende

#### SCHWERPUNKTE:

- „Prophylaktisches Verhalten“ im Umgang mit „schwierigen“ Patienten
- Instrumente der Kommunikation – besonders für Konfliktsituationen
- Strategien für den Umgang mit unterschiedlichen „schwierigen“ Patiententypen und herausfordernden Situationen
  - Keine Rollenspiele!!! –

#### ORGANISATORISCHER HINWEIS

- Die Anmeldung nehmen Sie bitte per E-Mail ([info@go-lu.de](mailto:info@go-lu.de)) oder per Faxantwort unter 0621 660030-20 vor.
- Bei Fragen zur Veranstaltung wenden Sie sich bitte an Dagmar Steil –
- Tel. 0621 660030-13 oder [steil@go-lu.de](mailto:steil@go-lu.de)
- **Aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahl werden die Anmeldungen in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.**
- **Sie erhalten von uns eine Anmeldebestätigung, die Sie bitte am Veranstaltungstag zur Registrierung mitbringen**

#### BESONDERE MAßNAHMEN NACH 11. CORONA-BEKÄMPFUNGSVERORDNUNG (STAND 11.09.2020) RHEINLAND-PFALZ

- **Grundsätzlich gilt die jeweils aktuelle Corona-Bekämpfungsverordnung des Landes Rheinland-Pfalz (aktuell: 11. CoBeLVO)**
- **Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes (auch im Wartebereich) - unmittelbar am von GO-LU zugewiesenen Platz entbehrlich**
- **Bitte halten Sie mindestens 1,50 m Abstand**
- **Anmeldepflicht mit Angabe der Kontaktdaten**
- **Beachtung der aushängenden Hinweise zu Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen**

## Verbindliche Faxanmeldung:

Souveräner Umgang mit  
„schwierigen“ Patienten 4.0

Mittwoch, 25.11.2020

14:30-17:30 Uhr

GO-LU Akademie

### BITTE UM BEACHTUNG:

- Für GO-LU Mitglieder und zugehöriges Praxispersonal ist die Veranstaltung kostenlos
- Für PRAVO-Mitglieder und WoGe-Mitglieder und zugehöriges Praxispersonal ist die Veranstaltung kostenlos
- Für Nichtmitglieder beträgt die Teilnahmegebühr € 25,00 (inkl. MwSt)

Eine Teilnahme an der Veranstaltung ist nur nach Vorauszahlung der Teilnahmegebühr möglich, wobei aufgrund der begrenzten Plätze exakt nach Zahlungseingang vorgegangen wird.

- Überweisung an:  
Gesundheitsorganisation  
Ludwigshafen eG  
IBAN DE89 6709 0000 0085 8009 06

**Eine Anmeldebestätigung wird Ihnen nach Zahlungseingang zugesandt.**

Teilnehmer 1: Name und Vorname in Druckbuchstaben, Unterschrift

Teilnehmer 2: Name und Vorname in Druckbuchstaben, Unterschrift

Teilnehmer 3: Name und Vorname in Druckbuchstaben, Unterschrift

Praxis

Straße, Haus-Nr.

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

**Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie Ihre verbindliche Anmeldung.**

Ort, Datum

Praxisstempel

### RECHTLICHER HINWEIS

- Unplanmäßige Änderungen oder die Absage von Veranstaltungen (z.B. wegen Ausfall des Referenten oder zu geringer Teilnehmerzahl) behalten wir uns vor. Wir bitten Sie insoweit um Ihr Verständnis. Selbstverständlich werden wir Sie in einem solchen Fall unverzüglich informieren. Sollte eine Veranstaltung abgesagt oder verschoben werden, erstatten wir Ihnen umgehend die bezahlte Teilnahmegebühr bzw. bieten Ihnen Alternativtermine an. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.