ZENO executive conferences

excellence workshop

Workshop zum Thema:

Was der Arzt besser nicht sagt

So vermeiden Sie juristische Konsequenzen und Kosten

Fallbeispiele aus der juristischen Praxis

Juristische Risiken managen

Dialogforum I: von konfliktorientierten zu konsensorientierten Gesprächsstrategien

Juristisches Update: Patientenrechte

Diagnosefehler und Falschbehandlungen

Dialogforum II: Deeskalationstechniken mit Patienten und Angehörigen

Juristische Fallstricke vermeiden

Diskussion zu Fällen aus der ärztlichen Praxis

J. Hollmann

Dr. B. Schröder

TERMIN/ORT

8. Oktober 2015 in Berlin

Referenten

Jens Hollmann, Inhaber des Unternehmens medplus-kompetenz®, ist unter anderem Lehrbeauftragter an der Donau-Universität Krems in MBA-Studiengängen health-services. Seit vielen Jahren qualifiziert er im deutschprachigen In- und Ausland Chefärzte mit dem Schwerpunkt Führung und Selbstführung. Bucherscheinung zum Thema: »Führungskompetenz für Leitende Ärzte«, 2. Auflage, Springer Verlag Heidelberg

Dr. Birgit Schröder,
Rechtsanwältin, Fachanwältin für Medizinrecht, Hamburg

Zielsetzung

Mit den steigenden Erwartungen der Patienten an die Behandlung steigt oft auch die Unzufriedenheit, besonders dann, wenn sich diese Erwartungen nicht erfüllen – hier betrachten Patienten ärztliche Leistungen zunehmend als reine Dienstleistungen und scheinen Einforderungsrechte zu besitzen – oft unabhängig davon, welche tatsächlichen medizinischen Möglichkeiten und Chancen vorliegen. In dem Spannungsfeld von Erwartung, »Patientenrechte« und andererseits der tatsächlichen Machbarkeiten und Ressourcen herrscht oft Sprachlosigkeit, obwohl gerade in solchen Situationen gut geführte Kommunikation entscheidend ist.

Eine Kommunikation, in der sich der Patient wiederfindet, sich aber auch für neue Informationen öffnen kann, die schließlich auch zur Entlastung des Ärzteteams führen und juristische Auseinandersetzungen vermeiden hilft. Einen Konflikt dagegen im Sande verlaufen zu lassen, verhärtet oft die Patientensichtweise und erhöht das Risiko für kostspielige und Image schädigende Reaktionen.

Ein ehrliches, empathisches Gespräch hingegen bietet die Chance, der Deeskalation.

Auch in den beiden klassischen Szenarien:

- Ein Patient ist unzufrieden und beschwert sich - es gibt aber keinen objektivierbaren Grund
- Es liegt ein Behandlungsfehler vor. Die "Unzufriedenheit" des Patienten ist also eine berechtigte Reaktion

In beiden Fällen ist es entscheidend zu wissen, was zu tun ist – denn Anfangsfehler sind schwer auszumerzen, lassen sich kaum noch korrigieren und in der Konsequenz häufig sehr teuer.

Klare Abläufe im Beschwerdemanagement sind wichtig - gerade dann, wenn es sich um einen Fehler handelt. Ebenso wichtig wie die Information der Versicherung ist aber die Kommunikation mit dem Betroffenen und seinen Angehörigen. Diese bietet die Chance, wesentlich zu einer Deeskalation beizutragen. Wer diese Chance vergibt, findet sich entweder in der Presse oder vor Gericht wieder. Im schlimmsten Fall beides!

Excellence Workshop

Die Verfügbarkeit hoch-qualitativer und aktueller Informationen ist in immer stärkerem Maße entscheidend, um bei sich ändernden Rahmenbedingungen die richtigen Entscheidungen treffen und geeignete Handlungen durchführen zu können. Unsere Excellence Workshops bieten Ihnen optimal aufbereitete Informationen, die genau diesen Informationsbedarf decken. Denn unsere Experten sind bestens mit den Marktgegebenheiten und Ihren Interessen vertraut und gewährleisten somit eine hohe Informationsqualität.

Teilnehmerzahl

Um einen intensiven Gedankenaustausch aller Teilnehmer des Workshops zu gewährleisten, ist die Zahl auf 25 Personen begrenzt. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

Teilnehmer

ZENO-Veranstaltungen stehen allen Interessierten offen, die solide Informationen für Entscheidungen benötigen, wo immer sie diese zu treffen haben. Als Entscheidungsträger im Krankenhaus, in Krankenkassen, als Arzt in der Praxis oder in der Kassenärztlichen Vereinigung, als Anbieter von Dienstleistungen sowie als Vertreter von interessierten Verbänden. Führungskräfte und Mitarbeiter für das Marketing und Key-Account für das Einweisermarketing.

Programm

8. Oktober 2015

Beginn 9.30 Uhr	**Get-Together:** **Begrüßung der Teilnehmer und Einführung durch die Referenten**
9.45 Uhr	Dr. Birgit Schröder **Wie viel juristisches Know-How braucht der Arzt?** **Was Sie in der Praxis wissen müssen …** - Einführung und Überblick - Beispiele aus der anwaltlichen Praxis für gute und für weniger gelunge Kommunikation
11.00 Uhr	*Kaffee und Tee im Foyer*
11.20 Uhr	Jens Hollmann **Gespräche konsens- statt konfliktorientiert führen** - Souverän reagieren mit professionellen Gesprächstechniken - Manipulatonstechniken erkennen und abwehren - Navigation im Deeskalationsstufenmodell - Neue Dialoge des Gesprächs eröffnen mit systemischen Fragen
12.30 Uhr	*Gemeinsames Mittagessen*
13.30 Uhr	Dr. Birgit Schröder **Typische juristische Fallstricke – und ihre Konsequenzen** - Grundlagen des Haftungsrechts - Zivilrechtliche und strafrechtliche Haftung, Schadenersatz und Schmerzensgeldansprüche - Motivation der Patienten für einen Prozess - Rolle der Angehörigen, Nachbehandler und Krankenkassen bei vermutetem ärztlichem Fehler
14.40 Uhr	*Kaffee und Tee im Foyer*
15.00 Uhr	Jens Hollmann **Darstellung der wichtigsten Konflikteskalationsstufen und Wege aus dem Desaster** - Perspektiven des Deeskalationsmanagement nutzen - Praktische Übungen an medizinischen Fallbeispielen - Interaktionsmuster im Dialog konstruktiv verändern - Rahmenbedingungen - Formulierungen mit Lösungspotenzial - professionelle Beziehungsmuster etablieren
	Gemeinsamer Austausch
Ende ca.17.30 Uhr	**Ende der Veranstaltung, Ausklang**

Nutzen

Nutzen für die Teilnehmer, was der Excellence Workshop bietet:
- Überblick über das Haftungsrecht
- Sensibilität für das Thema Haftung im Krankenhaus
- Juristisches Grundwissen
- Zivilrechtliche und strafrechtliche Besonderheiten
- Kommunikationstechniken und Optimieren der eigenen Gesprächsstrategie
- Umgang mit Fehlervorwürfen und Vermeidungsstrategien

Information

Termin	8. Oktober 2015, 9.30 Uhr bis ca. 17.30 Uhr
Veranstaltungsort/Hotel	Sheraton Berlin Grand Hotel Esplanade, Lützowufer 15, 10785 Berlin Telefon 030/254 78-0
Zimmerreservierung	Für die Teilnehmer steht im Veranstaltungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zu Sonderkonditionen zur Verfügung. Die Reservierung nehmen Sie bitte unter Bezug auf ZENO direkt vor.
Gebühr	€ 890,00 zzgl. 19% MwSt. (ab dem 2. Teilnehmer einer Firma/Institution beträgt die Gebühr € 495,00 zzgl. MwSt.)
Leistungen	Die Gebühr beinhaltet die Teilnahme an der Konferenz, aktuelle Dokumente, Mittagessen sowie Pausen- und Konferenzgetränke.
Konferenz-Nr.	Z1510-03.

Anmeldung

Was der Arzt besser nicht sagt
8. Oktober 2015

	1. Teilnehmer:	**2. Teilnehmer:**
Vorname/Name		
Position		
Firma/Institution		
Straße		
PLZ/Ort		
Telefon/Telefax		
e-Mail		
Datum/Unterschrift		

In Kooperation mit

medplus kompetenz®

Anmeldungen können telefonisch, per Fax, per e-Mail oder schriftlich erfolgen. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Teilnahmekarte sowie die Rechnung. Bei Abmeldung eines Teilnehmers bis 2 Wochen vor dem Veranstaltungstermin fallen Stornierungskosten in Höhe von € 50,00 (zzgl. 19 % MwSt.) an. Bei Abmeldungen, die später als 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn eingehen, berechnen wir 50 % der Konferenzgebühr und später als 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn die gesamte Gebühr. Wir akzeptieren ohne zusätzliche Kosten gerne einen Stellvertreter. Zur Fristenwahrung müssen Stornierungen schriftlich erfolgen. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Mit der Anmeldung zu der Veranstaltung wird ausdrücklich das Einverständnis zur Erfassung in der Teilnehmerliste erklärt, die allen Teilnehmenden zur Verfügung gestellt wird.

ZENO Veranstaltungen GmbH
Executive Conferences
Neuenheimer Landstraße 38/2
69120 Heidelberg

Telefon 0 62 21/58 80 - 80
Telefax 0 62 21/58 80 - 810
e-Mail info@zeno24.de
Internet www.zeno24.de