

# 437/2022: Gute Umgangsformen in Pflege und Betreuung - auch in schwierigen Situationen



## Zielgruppe

Mitarbeitende in Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft in Einrichtungen der Altenhilfe und des Gesundheitswesens sowie Interessierte

## ReferentInnen

Ilona Riebe Lehrerin für Pflege, Trainerin/Coach

## Leitung / Organisation

Juliane Wilbrecht / Karin Friedrich

## Termine

01.09.2022

## Anmeldung

Nutzen Sie unser Angebot unter [www.diakademie.de](http://www.diakademie.de)

## Kursgebühren

130 €

## Uhrzeit

09:00 - 16:15 Uhr

## Informationen

Tel.: 035207 - 843 50

## Kursgebühren für Mitglieder

105 €

## Ort

Diakonische Akademie  
für Fort- und Weiterbildung e.V.  
Bahnhofstr. 9  
01468 Moritzburg

## Bemerkungen zu den Kosten

## Beschreibung

Wie in allen Branchen wird es auch für Pflege- und Betreuungseinrichtungen sowie Krankenhäuser zunehmend wichtig Klienten zu gewinnen. Eine zentrale Bedeutung bei der Kundengewinnung haben die Umgangsformen der Mitarbeitenden des Unternehmens. Im Wettbewerb mit anderen Anbietern zählen Freundlichkeit, Verbindlichkeit und gepflegtes Aussehen mehr als wirtschaftliche Kriterien.

## Lernergebnisse:

Die Teilnehmenden reflektieren die eigene Kommunikation, ihr Auftreten und ihr Erscheinungsbild und werden sich ihrer Außenwirkung und der Bedeutung ihres Verhaltens bewusst. Sie sind in der Lage eingefahrene Verhaltensweisen zu erkennen und durch Alternativen zu ersetzen. Sie richten ihr Handeln an den Erwartungen der Klienten aus.

## Schwerpunkte

- der Wandel des Gesundheitswesens und die Außenwirkung der Einrichtung
- der Kunde/Klient/Patient/Bewohner damals und heute sowie dessen Erwartungen an Mitarbeitende
- gute Umgangsformen - das Verständnis heute
- Maßstäbe und Kriterien guter Umgangsformen
- Umgangsformen im Team: Gutes Betriebsklima entsteht nicht von selbst
- die Bedeutung der Kommunikation mit Kunden und der äußeren Erscheinung

---

Registrierung beruflich Pflegender:

Für die Teilnahme erhalten Sie 8 Fortbildungspunkte.

Info und Anmeldung: [www.regbp.de](http://www.regbp.de)

Die Fortbildung ist geeignet als Aufbauseminar für zusätzliche Betreuungskräfte nach § 43b SGB XI (gemäß der RL nach § 53b SGB XI).

## Zugangsvoraussetzungen

## Bemerkungen