

# PROFESSIONELLE ÄRZTLICHE KOMMUNIKATION

**(Kommunikation im medizinischen Alltag)**

**(100 Stunden)**

**80 Stunden Kurs und Fallseminar  
20 Stunden Seminar und Praktikum  
mit (optionaler) Prüfung  
2018- 2021**

**Kursort : Köln am Dom/Hauptbahnhof**

**2 0 1 8**

**Teil 1 (40 UE Kurs + 10 UE Praktikum): Mi, 15.08., 13:15 – So, 19.08.2018, 18:15**

**2 0 1 9**

**Teil 2 (40 UE Kurs + 10 UE Praktikum): Mi, 07.08., 13:15 – So, 11.08.2019, 18:15**

**2 0 2 0**

**Teil 1 (40 UE Kurs + 10 UE Praktikum): Mi, 16.12., 13:15 – So, 20.12.2020, 18:15**

**2 0 2 1**

**Teil 2 (40 UE Kurs + 10 UE Praktikum): in Planung**

**Der Kursbeginn ist mit jedem Kursblock möglich**

Version vom 05.10.2019

**Wir akzeptieren Bildungsschecks  
Bitte sprechen Sie uns an !**

o o o IAN o o o

**IAN** Internationale Akademie für Angewandte Akupunktur und Natürliche Heilweisen

Ärztliche Leitung : Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber

ApoBank IBAN: DE51 3006 0601 0004 2342 60 o o o Deutsche Bank IBAN: DE84 3707 0024 0323 2832 00

**I**nternationale Akademie für  
**A**ngewandte Akupunktur und  
**N**atürliche Heilweisen

Fürstenhof am Dom  
Marzellenstr. 2 - 8  
50667 Köln  
Tel. 0 22 1 / 120 69 11  
Fax 0 22 04 / 5 30 84  
email: [info@ian-med.de](mailto:info@ian-med.de)  
[www.ian-med.de](http://www.ian-med.de)

## **Strukturierte Fortbildung „Professionelle ärztliche KOMMUNIKATION“**

Die Ausbildung setzt die Zielsetzung der Bundesärztekammer um eine verbesserte Arzt-Patienten-Kommunikation zu erreichen.

Die Motivation entstand durch Studien aus USA, die zur dem Ergebnis kamen, dass 80 % der Behandlungsfehler auf Kommunikationsproblemen zwischen Arzt und Patient beruhen.

Weitere Studien belegten, dass Ärzte Patienten im Gespräch bereits nach durchschnittlich 25 s unterbrechen, und somit für die Behandlung wertvolle Informationen abschneiden. Dies führt zu Unzufriedenheit auf der Patienten- und Arztseite. In Arztportalen beschäftigen sich über 50 % der negativen Kommentare und Rankings mit „mangelnder Zeit“ und „Nicht-Zuhören“ des Arztes.

Die von der Ärztekammer anerkannte und zertifizierte Ausbildung vermittelt Methoden und Verhalten, die erarbeitet und geübt werden um negativer Arzt-Patienten-Kommunikation schon im Ansatz professionell gegenzusteuern und höhere Zufriedenheitsgrade zu erreichen.

Die gesamte Ausbildung umfasst 80 Std. Kursausbildung mit zahlreichen Rollenspielen und 20 Stunden Praktikum inklusive Fallbearbeitung, die in 2 Blöcken angeboten werden und üblicherweise Mittwoch bis Sonntag stattfinden.

Es kann mit jedem Kursblock begonnen werden.

o o o IAN o o o

**IAN** Internationale Akademie für Angewandte Akupunktur und Natürliche Heilweisen

Ärztliche Leitung : Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber

ApoBank IBAN: DE51 3006 0601 0004 2342 60 o o o Deutsche Bank IBAN: DE84 3707 0024 0323 2832 00

## Strukturierte Fortbildung „Professionelle ärztliche KOMMUNIKATION“

**Kursort KÖLN** IAN, Dr. Schreiber, 2. Etage  
Fürstenhof am Dom,  
Marzellenstr. 2-8, 50667 Köln  
Eingang rechts neben Mc Donald in der Trankgasse, Liftcode 226  
direkt am Kölner Dom / Hauptbahnhof

Kursdaten KKOM1: **28.06.-02.07.2017**  
8 UE Kurs + 2 UE Praktikum à 45 Min./Kurstag  
Mi: 13.15-22.00 Uhr  
Pausen: 14.45-15.00, 16.30-17.00, 18.30-18.45, 20.15-20.30  
Do-So: jeweils 9.30 – 18.15 Uhr  
Pausen: 11.00-11.15, 12.45-13.15, 14.45-15.00, 16.30-16.45

Kursdaten KKOM2: **15.08.-19.08.2018**  
8 UE Kurs + 2 UE Praktikum à 45 Min./Kurstag  
Mi: 13.15-22.00 Uhr  
Pausen: 14.45-15.00, 16.30-17.00, 18.30-18.45, 20.15-20.30  
Do-So: jeweils 9.30 – 18.15 Uhr  
Pausen: 11.00-11.15, 12.45-13.15, 14.45-15.00, 16.30-16.45

Kursdaten KKOM1: **07.08.-11.08.2019**  
8 UE Kurs + 2 UE Praktikum à 45 Min./Kurstag  
Mi: 13.15-22.00 Uhr  
Pausen: 14.45-15.00, 16.30-17.00, 18.30-18.45, 20.15-20.30  
Do-So: jeweils 9.30 – 18.15 Uhr  
Pausen: 11.00-11.15, 12.45-13.15, 14.45-15.00, 16.30-16.45

**Optionale Prüfung:** schriftlich multiple choice  
mündlich / praktisch  
Dokumentation von 5 eigenen Fällen, Vorstellung eines Falles

**Kursleitung: Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber**

o o o IAN o o o

**IAN** Internationale Akademie für Angewandte Akupunktur und Natürliche Heilweisen

Ärztliche Leitung: Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber

ApoBank IBAN: DE51 3006 0601 0004 2342 60 o o o Deutsche Bank IBAN: DE84 3707 0024 0323 2832 00

## **KURSPROGRAMM KOMMUNIKATION, Teil 1**

### **Kursinhalt Tag 1 (=1. Kurstag von Kursblock 1):**

#### **Einführung ( 2h)**

- Begrüßung, Vorstellungsrunde
- Zielsetzungen, Bausteine
- Zielerreichung

#### **Grundlagen der Kommunikation mit Fallbeispielen (3h)**

- Definition
- Geschichte
- Theorien und Modelle
- Ziele der Kommunikation
- Wahrnehmung und Gestaltung der kommunikativen Situation
- Non- und paraverbale Kommunikation
- Dokumentation des Gesprächs

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (1h)**

#### **Modelle der Arzt-Patienten-Beziehung (3h)**

- Parameter der Arzt-Patienten-Beziehung
- Paternalistisches Modell
- Dienstleistungsmodell
- Partnerschaftliches Modell
- Patientenorientiertes Modell

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (1h)**

### Kursinhalt Tag 2:

#### **Ich (Arzt), Du (Patient) und Wir mit Fallbeispielen (8h)**

- Sich selbst verstehen
- Den Patienten verstehen
- Andere verstehen
- Das Optimum für alle Beteiligten

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

### Kursinhalt Tag 3:

#### **Techniken der ärztlichen Gesprächsführung mit Fallbeispielen (8h)**

- Aktives Zuhören
- Strukturieren von Gesprächen
- Schwierige Interaktionsmuster erkennen und durchbrechen
- Festlegen von Zeitgrenzen und Themen
- WWSZ-Techniken
- Umgang mit Emotionen – das NURSE-Modell
- Vermitteln von Informationen
- Umgang mit divergierenden Konzepten
- Entscheidungsfindung

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

### Kursinhalt Tag 4:

#### **Typische Gesprächssituationen des Arztes in Praxis und Klinik mit Fallbeispielen (8h)**

- Erstgespräch
- Anamnese-Erhebung
- Arzneimittel-Anamnese
- Aufklärungsgespräch vor diagnostischen und therapeutischen Eingriffen
- Stationsvisite
- Überbringen schlechter Nachrichten

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

o o o IAN o o o

**IAN** Internationale Akademie für Angewandte Akupunktur und Natürliche Heilweisen

Ärztliche Leitung : Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber

ApoBank IBAN: DE51 3006 0601 0004 2342 60 o o o Deutsche Bank IBAN: DE84 3707 0024 0323 2832 00

### Kursinhalt Tag 5:

#### **Typische Gesprächssituationen des Arztes in Praxis und Klinik mit Fallbeispielen (5h)**

- Ansprechen heikler Themen: häusliche Gewalt
- Ansprechen heikler Themen: Sexualmissbrauch
- Ansprechen heikler Themen: Alkoholkonsum

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

#### **Typische Gesprächssituationen des Arztes in Praxis und Klinik mit Fallbeispielen (1h)**

- Informieren und motivieren im Beratungsgespräch
- Individuelle Gesundheitsleistungen – IgeL-Beratungsgespräch

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (1h)**

#### **Resumee, Abschlussdiskussion und Beurteilung (1h)**

## KURSPROGRAMM KOMMUNIKATION, Teil 2

### Kursinhalt Tag 6 (= 1. Kurstag von Kursblock 2):

#### **Einführung ( 2h)**

- Begrüßung, Vorstellungsrunde
- Zielsetzungen, Bausteine
- Zielerreichung

#### **Typische Gesprächssituationen des Arztes in Praxis und Klinik mit Fallbeispielen (6h)**

- Paar- und Familiengespräch
- Gespräch mit Angehörigen kranker Kinder
- Gespräch mit Angehörigen von Patienten mit Demenzerkrankungen
- Arbeiten mit Dolmetschern:  
Gespräch mit Patienten und Angehörigen ohne ausreichende Sprachkompetenz
- Krisenintervention
- Gespräch über Behandlungsfehler

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

o o o IAN o o o

IAN Internationale Akademie für Angewandte Akupunktur und Natürliche Heilweisen

Ärztliche Leitung : Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber

ApoBank IBAN: DE51 3006 0601 0004 2342 60 o o o Deutsche Bank IBAN: DE84 3707 0024 0323 2832 00

### **Kursinhalt Tag 7:**

#### **Typische Gesprächssituationen des Arztes in Praxis und Klinik mit Fallbeispielen (8h)**

- Von der kurativen zur palliativen Behandlung bei fortgeschrittener Krebserkrankung
- Gespräch mit Angehörigen von Palliativpatienten
- Gespräch über Patientenverfügungen und Wiederbelebung

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

### **Kursinhalt Tag 8:**

#### **Ärztliche Gesprächsführung bei bestimmten Patiententypen mit Fallbeispielen (8h)**

- Fordernde und aggressive Patienten
- Patienten mit Compliance- (Adherence-) Problemen
- Somatisierende Patienten
- Depressive Patienten
- Suizidale Patienten

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

### **Kursinhalt Tag 9:**

#### **Ärztliche Gesprächsführung bei bestimmten Patiententypen mit Fallbeispielen (8h)**

- Patienten mit Persönlichkeitsstörungen
- Alkoholabhängige Patienten, andere Suchtpatienten
- Patienten mit Sprachschwierigkeiten
- Patienten mit besonders niedrigem Bildungsniveau

#### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (2h)**

## **Kursinhalt Tag 10:**

### **Interne Kommunikationsprozesse (3h)**

- Einheitlicher Auftritt der Arztpraxis
- Personalauswahl
- Mitarbeiterführung in der Arztpraxis
- Gespräche zwischen den Berufsgruppen (z.B. mit Pflegenden)

### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (1h)**

### **Maßnahmen zur Unterstützung des Gesprächszieles (3h)**

- Patienteninformation
- Gesprächsatmosphäre
- Terminvereinbarungen
- Gespräch am Telefon

### **Erarbeiten eigener Strategien, Rollenspiele und Diskussion (1h)**

### **Kommunikation für Fortgeschrittene (1h)**

### **Resumee, Abschlussdiskussion und Beurteilung (1h)**

**I**nternationale Akademie für  
**A**ngewandte Akupunktur und  
**N**atürliche Heilweisen

Fürstenhof am Dom  
Marzellenstr. 2 - 8  
50667 Köln  
Tel. 0 22 1 / 120 69 11  
Fax 0 22 04 / 5 30 84  
email: [info@ian-med.de](mailto:info@ian-med.de)  
www.ian-med.de

**Ich melde mich für die komplette Ausbildung Professionelle ärztliche Kommunikation (80 Stunden Kurs-Weiterbildung + 20 Std. Praktikum = 10 Kurstage à 10 UE) verbindlich an:**

Name:..... Vorname:.....  
Geburtsort:..... Geburtsname:..... Geburtsdatum:.....  
Beruf bzw. Ausbildungsstand, Titel:.....  
Straße:..... PLZ:..... Ort:.....  
Tel:..... Fax:.....  
Dienstanschrift .....  
Tel:..... Fax:.....  
e-mail: .....  
Bitte Kursteil und Kursbeginn angeben: .....

**Ich wähle folgende Zahlungsweise:**

- Ich bezahle **6 Monate** vor Kursbeginn einmalig **980 € !!!**
- Ich bezahle **3 Monate** vor Kursbeginn einmalig **1.090 €**
- Ich bezahle **4 Wochen** vor Kursbeginn einmalig **1.170 €**
- Ich bezahle **Last Minute** einmalig **1.220 €**

**Ich bin Student / arbeitslos / Rentner / in Erziehungsurlaub (Nachweis!) => ca. 10% Ermäßigung .**

Ich teile IAN unaufgefordert mit, wenn mein Status sich ändert.

- Ich bezahle **6 Monate** vor Kursbeginn einmalig **890 € !!!**
- Ich bezahle **3 Monate** vor Kursbeginn einmalig **980 €**
- Ich bezahle **4 Wochen** vor Kursbeginn einmalig **1.060 €**
- Ich bezahle **Last Minute** einmalig **1.120 €**

Prüfungsgebühr **110 €**

Ich habe überwiesen am .....

Bitte buchen Sie von meinem Konto ab: IBAN .....

Geldinstitut: .....

Ich bin damit einverstanden, dass der Betrag durch IAN sofort von meinem Konto eingezogen werden kann.

Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von IAN auf mein Konto gezogene Lastschrift einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen die Erstattung des belasteten Betrages verlangen.

**Sonstiges:**.....

Datum ..... Unterschrift .....

Mit meiner Unterschrift bestätige ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der IAN-homepage gelesen zu haben und erkläre mich damit einverstanden.

o o o IAN o o o

**IAN** Internationale Akademie für Angewandte Akupunktur und Natürliche Heilweisen

Ärztliche Leitung : Dr. med. Dipl.-Ing. Susanna Schreiber

ApoBank IBAN: DE51 3006 0601 0004 2342 60 o o o Deutsche Bank IBAN: DE84 3707 0024 0323 2832 00