**Seminar: Umgang mit „schwierigen“ Kunden und Angehörigen**

Herzlich Willkommen im  
B.I.S. Bildungsinstitut GmbH!

Unser Bildungsinstitut bietet Seminare, Fort-, Aus-, & Weiterbildungen im Bereich der Sozialwirtschaft an.

***Wissen ist Zukunft***

**Lerninhalte**

* Formen der Kommunikation
* Nähe und Distanz
* Persönliche Grenzen/ Abgrenzung
* Fürsorge für Patienten/ Selbstfürsorge

**Teilnahmebedingungen**

Die Teilnahmekosten belaufen sich auf 95,- Euro zzgl. MwSt. pro Teilnehmer/-in. Die Kosten beinhalten selbstverständlich die Arbeitsmaterialien (Angabe ohne Gewähr).

Die Anmeldung erfolgt schriftlich durch Rücksendung des Anmeldeformulars. Sie erhalten nach der Anmeldung eine schriftliche Anmeldebestätigung.

Weitere Informationen zu den Anmelde – und Zahlungsmodalitäten etc. können Sie auf unserer Internetseite: www.bis-bildungsinstitut.de nachsehen oder bei uns anfragen.

Notwendige Veränderungen des geplanten Ablaufes des Seminars aus organisatorischen oder fachlichen Gründen behalten wir uns vor.

Wir unterstützen und fördern mit pädagogisch begründeten Methoden, Lernsituationen sowie Lernprozesse und nutzen dabei individuelle und gruppenspezifische Ressourcen – um Sie optimal auf Ihre Aufgaben vorzubereiten.

**Lernziel**

Richtig kommunizieren, oder die eigenen Grenzen und die des Kunden oder Angehörigen zu kennen und zu erkennen, ist oftmals nicht so einfach.

Dieses Seminar soll Sie auf Situationen im Umgang mit schwierigen Kunden und/oder Angehörigen vorbereiten. Ziel dieser Weiterbildung ist es, den Teilnehmern ein Rüstzeug an die Hand zu geben, mit solchen Situationen künftig noch besser vorbereitet zu sein und mit diesen umgehen zu können.

**Zielgruppe**

* Pflegefachkräfte (Gesundheits- und Krankenpfleger/-innen, Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger/-innen, Altenpfleger/-innen, etc.)
* Betreuungskräfte für Pflegeeinrichtungen im stationären und ambulanten Bereichgemäß §§ 43b, 45a und 53c SGB XI (ehemals § 87b SGB XI)“
* Pflegehilfskräfte
* Allg. Interessierte dieses Themenbereiches

**Fördermöglichkeiten**

Fördermöglichkeiten bieten Ihnen z.B. der NRW-Bildungsscheck bis zu einem Wert über max. 500,- Euro. (Bei einem Teilnahmepreis bis 1.000,- Euro reduziert sich der Teilnahmepreis für Sie um die Hälfte; ab 1.000,- Euro werden Ihnen die vollen 500,- Euro gut geschrieben) Den Bildungsscheck benötigen wir im Original vor Start der jeweiligen Veranstaltung. Für die Suche von Beratungsstellen in Ihrer Nähe: [www.weiterbildungsberatung.nrw/beratungsstellensuche](http://www.weiterbildungsberatung.nrw/beratungsstellensuche)

**Ablauf**

Für dieses Seminar finden 8 Unterrichtseinheiten statt.

**Organisationsform**

Für das Seminar steht der Seminarraum der B.I.S. zur Verfügung (Lavesumer Str. 3a, 45721 Haltern am See) oder kann online stattfinden.

Auf Anfrage ist die Durchführung aber auch bei Ihnen im Haus möglich.

**Arbeits- und Lernform**

* Fachvortrag
* Kleingruppendiskussionen
* Mögliche Kleingruppenaufgaben
* Reflektion von Gruppen- & Arbeitsprozessen

**Die Dozenten**

Wir unterstützen mit einem geschulten und professionellen Dozentenpool, um Sie optimal auf Ihren Berufsalltag vorzubereiten!

**Qualifikation & Zertifizierung**

Die Absolventen erhalten grundlegendes Fachwissen im Bereich Umgang mit schwierigen Kunden und Angehörigen. Nach erfolgreichem Abschluss dieses Seminars erhalten die TeilnehmerInnen eine Teilnahmebescheinigung aus dem Umfang und Inhalt hervorgehen.

**Leitung & Koordination**

Die Gesamtkoordination übernimmt die Geschäftsführung der B.I.S. Bildungsinstitut GmbH, Frau Christin Borger

Das B.I.S. Bildungsinstitut GmbH bietet u.a. folgende Fort- und Weiterbildungen an…

Weiterbildungen:

* **Gerontopsychiatrische Fachkraft**
* **Praxisanleiter/-innen in der Pflege** (300 Stunden)
* **Wundexperte** nach ICW/TÜV  
  (Auch nach den neuen HKP-Richtlinien bieten wir bald weitere Angebote an)
* **Palliativ-Care** 160 Stunden **inkl.** pflegerischer Schmerzexperte/ **Pain Nurse** 40 Stunden
* **Pflegerischer Schmerexperte/in (Pain Nurse)** 40 Stunden
* **Behandlungspflege** für Pflegehilfskräfte (186 Stunden)
* **Ambulante/r Pflegeassistent/in**
* Für den außerklinischen Beatmungsbereich bei 1zu1-Versorgung beatmeter Menschen ambulant – **DIGAB Basiskurs**
* **Betreuungskraft** für den amb. oder stat. Bereich
* **Hygienebeauftragte(r)** in der Pflege
* **Qualitätsbeauftragte (r)** in der Pflege
* **Nachqualifizierung von Altenpfleger/-innen**, die vor 2006 Ihre Ausbildung abgeschlossen haben und nun PDL oder stellv. PDL werden möchten
* **PDL-Weiterbildung** (Abschluss zur WBL mit inbegriffen) für den stat. UND ODER amb. Bereich

Seminare:

* **Unterweisungen in der Pflegebranche**
* **24-Stunden-Seminarreihe für Praxisanleiter/-innen**
* **Rezertifizierungs-Seminare für Wundexperten** nach ICW/TÜV mit 8 Fortbildungspunkten
* **Refresh für Betreuungskräfte**
* **Refresh für Hygienebeauftragte**
* **Refresh für Qualitätsmanagementbeauftragte**

Zudem finden Sie weitere Seminarangebote auf unserer Website!

**Auf der Startseite unserer Website, finden Sie unter** [bis-bildungsinstitut.de](https://bis-bildungsinstitut.de/) **alle Angebote mit Startterminen in chronologischer Reihenfolge.**

Sprechen Sie uns an!

Wir informieren Sie gern ausführlich und unverbindlich zu unseren Angeboten.

Ein Bild, das Person, Menschliches Gesicht, Kleidung, Lächeln enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Christin  
Borger

**Rufen Sie uns an:**

[02364 504 20 42](tel:02364%20504%2020%2042)

[info@bis-bildungsinstitut.de](javascript:;)

[VCard Download](https://bis-bildungsinstitut.de/wp-content/plugins/js_composer_custom_addons/incl/create_vcf.php?name=Zentrale&nameslug=zentrale&first=&last=&title=&function=&email=info%40bis-bildungsinstitut.de&phone=02364+504+20+42&mobile=&fax=02364+935+80+69&company=B.I.S.+Bildungsinstitut+GmbH&street=Lavesumer+Str.+3a&zip=45721&city=Haltern+am+See&photo_url=https%3A%2F%2Fbis-bildungsinstitut.de%2Fwp-content%2Fuploads%2FChristin_neu.jpg)

9-17 Uhr

﻿

B.I.S. Bildungsinstitut \* Münsterknapp 19a \* 45721 Haltern am See   
Tel: 02364 504 20 42 \* Fax: 02364 935 80 69 \* [Kontakt](https://bis-bildungsinstitut.de/zertifikatslehrgang-zum-wundexperten-icw-2/kontakt/)