

## NEUES KURSANGEBOT

### „Frage in der Zeit, dann weisst Du in der Not ...“

***Wie sich Patient/innen, Angehörige, Freiwillige und Fachpersonen auf schwierige Situationen und Gespräche vorbereiten und ihren Standpunkt im Ernstfall klar und wirksam vertreten können.***

Die Patientenstelle Zürich bietet neu einen praktischen, halbtägigen Kurs an. Sie zeigt anhand der drei häufigsten Fälle aus ihrem Beratungsalltag auf, wo die Hürden im Gesundheits- und Sozialwesen für uns als Patient/innen, Angehörige, Freiwillige und Fachpersonen liegen und wie wir uns auf diese Herausforderungen vorbereiten können.

Unfälle, Krankheiten oder die Einweisung einer nahestehenden Person in eine Pflegeeinrichtung haben weitreichende Folgen für alle Betroffenen. In den meisten Fällen treten diese Ereignisse plötzlich und ohne Vorwarnung ein.

Von einer Minute auf die andere müssen – in Zusammenarbeit mit SpezialistInnen aus Gesundheits- und Sozialwesen – wegweisende Entscheidungen getroffen werden. Häufig ist die Tragweite dieser Entscheidungen – für einen selbst und für andere – kaum absehbar. Dies erhöht den Druck auf alle betroffenen Personen zusätzlich und kann bis hin zu Konflikten führen.

Dieser Kurs leistet einen Beitrag dazu, dass wir uns als Betroffene auf mögliche Szenarien „einstellen“ können und – wenn der Ernstfall eintritt – nicht oder mindestens etwas weniger „von den Ereignissen überrollt“ werden.

Datum: **Samstag, 2. Mai, 2020**

Zeit: **9.00–12.30 Uhr**

Ort: **Patientenstelle Zürich, Hofwiesenstrasse 3, 8042 Zürich**

---

## **Programm**

9.00 **Begrüssung und Einführung**

9.20 **Patientenrechte und -pflichten: Erfahrungen aus der Praxis**

**Fall 1:** Eine ältere Person stürzt zuhause und wird „aus heiterem Himmel“ in die Alterspsychiatrie eingewiesen

**Fall 2:** Herausforderungen im Umgang mit einer Fürsorgerischen Unterbringung, einer Verfügung und der Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)

**Fall 3:** Auswirkungen von Meinungsverschiedenheiten in der Familie zur Betreuung eines Elternteils

10.20 **Pause mit Kaffee und Gipfeli**

10.30 **Wirksam kommunizieren: Wie ich mich auf den Ernstfall vorbereiten kann**

**Gesprächsvorbereitung:** Wegweiser und Checklisten

**Informationsbeschaffung:** Tipps und Tricks zu Fragetechniken

**Fehlende Empathie:** Was tun und sagen, wenn ich mich nicht ernstgenommen oder nicht verstanden fühle?

**Drohende Konflikte:** Den eigenen Standpunkt höflich und bestimmt vertreten

11.30 **Praktische Übungen in Kleingruppen**

12.15 **Erfahrungsaustausch aus den Kleingruppen**

12.30 Abschluss

---

**Gruppengrösse:** 10–16 Teilnehmer/innen

**Leitung:** Erika Ziltener, Leiterin Patientenstelle Zürich, und Angelika Rachor, Veränderungs- und Kommunikationsberaterin

**Unkostenbeitrag:** CHF 70 für Mitglieder und CHF 90 für Nicht-Mitglieder

**Anmeldung erforderlich:** Tel. 044 361 92 56 oder [info@patientenstelle.ch](mailto:info@patientenstelle.ch)

**Anmeldeschluss:** 24. April 2020