

Arabische Patienten

Interkulturelle Kommunikation mit Arabischen Patienten



Die Leistungsfähigkeit und Qualitätsstandards deutscher Ärzte und Kliniken genießen in der arabischen Welt einen ausgezeichneten Ruf. Immer mehr arabische Patienten betrachten Deutschland daher als ihre erste Wahl für einen Behandlungsaufenthalt.

Damit deutsche Kliniken allen Ansprüchen und ihrem internationalen Ruf auch wirklich gerecht werden und sich die Frequenz arabischer Patienten in Deutschland langfristig auf hohem Niveau etabliert, muss auch der Service rund um die medizinische Behandlung, sowie die direkte Kommunikation mit dem arabischen Patienten stimmen. Erst durch das Verständnis der anderen Kultur schaffen Sie eine tragfähige Basis, Ihren Service für arabische Patienten angemessen zu gestalten, wobei keineswegs Luxus oder materielle Aspekte im Vordergrund stehen, sondern vielmehr die Akzeptanz und Berücksichtigung der Patientenbedürfnisse.

Verständnis und elementares Hintergrundwissen über die arabische Kultur, Tradition und die dortigen Verhaltensregeln sind wichtige Voraussetzungen, um einen angemessenen Service für arabische Patienten zu bieten, deren Zufriedenheit zu fördern sowie weiterempfohlen zu werden - das wirksamste Marketinginstrument in der arabischen Welt! Schulen Sie Ihre Cross Culture Skills speziell für arabische Patienten.

Seminarinhalte:

- **Genese: Geschichte Arabiens; Grundlagen des Islam ("fünf Säulen")**
- **Gesundheit und Islam**
 - Muslimische Sicht zum Thema Gesundheit, Schicksal und Tod
 - Status von Ärzten und Krankenhauspersonal in Arabien
 - Krankheit und religiöses Bewusstsein
- **Service-Tipps: Do's & Don'ts -Erfahrungswerte aus der Praxis**
 - Umgang mit Betenden, Fastenden
 - Anforderungen an Pfleger und Personal im Umgang mit dem Patienten
 - Besonderheiten für Badezimmer und WC / Hygiene
 - Umgang mit kritischen / wütenden Patienten
- **Das erste Gespräch zwischen Arzt und dem arabischem Patienten:**
 - Erwartungen / Verhalten des arabischen Patienten im ersten Gespräch
 - Vertrauensaufbau: Das Vertrauen des arabischen Patienten gewinnen
 - Angemessener Small Talk
 - Kompetenz des Arztes, des Teams und des Krankenhauses verdeutlichen
 - Nutzen von arabischen Redewendungen (Insha Allah):
 - Umgang mit Begleit- und Vertrauenspersonen des arabischen Patienten



Arabische Patienten

Interkulturelle Kommunikation mit Arabischen Patienten

- **Die Untersuchungen:**

- Arabische Pünktlichkeit: Zeitoffenheit und Zeitfixierung
- Umgang mit Wartezeiten: Optimierung - Hintergründe
- Mögliche Probleme mit Begleitpersonen; Lösungen

- **Diagnosen:** Angemessen die Diagnosen kommunizieren

- **Nach der OP:**

- Nachbetreuung; Erläuterungen der Situation
- Umgang mit Todesfällen

- **Wie kann ich als Multiplikator das erhaltene Wissen in meinem Arbeitsumfeld weitergeben:**

- Die Teilnehmer bekommen Tipps, wie das interkulturelle Wissen an Kollegen weitergegeben werden kann.

Teilnehmer:

Ärzte, Fachärzte, Krankenpfleger- und Pflegerinnen, weiteres Krankenhauspersonal, sowie Krankenhausadministration.

Methoden:

Vortrag + PPP, interaktive Gruppendiskussion, Teilnehmerfragen und Erfahrungsaustausch; authentische und praktische Beispiele;

Dauer: 1 Tag (z.B. 8:30 Uhr - 17:00 Uhr)

Termin offenes Seminar: 31. Mai 2011 – Frankfurt am Main
05. Oktober 2011 – Berlin

Klinikinterne Seminare: Auf Anfrage erstellen wir Ihnen gerne ein Angebot für klinikinterne Seminare

Die Seminarinhalte, sowie die praktischen Beispiele und Problemlösungen wurden in enger Zusammenarbeit mit Dolmetschern aus dem Bereich "Internationales Patientenmanagement" ausgearbeitet.

Janzir CONSULT الجنزير للاستشارات
For Business with the Arab World

Alter Postweg 66, 21075 Hamburg, Germany
Tel.: +49- (0)40 - 300 949 14, Fax: +49- (0)40 - 300 949 13
Email: info@arabiaweb.de - Web: www.arabiaweb.de



Janzir Consult

Erfolgreich mit Interkultureller Kompetenz

Kurzprofil: **Dipl.-Ing. Amin Janzir**

Name: Amin Janzir
Geburtsdatum: 9. Dez. 1968
Geburtsort: Pforzheim, Germany



Kurzprofil:

Herr Janzir stammt aus einer deutsch-arabischen Ehe, ist mit zwei Muttersprachen und jeweils mehrjährigen Aufenthalten in Deutschland und Jordanien aufgewachsen, wodurch er mit den Sitten, Gebräuchen und Umgangsformen beider Kulturen, der deutschen und der arabischen, sehr vertraut ist, was Herrn Janzir neben seinen Erfahrungen, Recherchen und Beratungstätigkeiten eine stabile Basis für seine Beratungsdienste gab.

Bildung:

Durch sein Studium an der Fachhochschule Hamburg erwarb Herr Janzir den Titel des Diplomingenieurs mit der Spezialisierung in Anlagen- und Automatisierungstechnik. Neben dem Studium erwarb Herr Janzir die allgemeine Vereidigung zum Dolmetscher und Übersetzer für Arabisch vom LG Kiel.

Mittel- und Oberstufe absolvierte Herr Janzir in Jordanien an der renommierten Privatschule Yarmouk University Model School.

Business Profil:

Seit 1992 ist Herr Janzir auch tätig als allgemein beeidigter Dolmetscher, Übersetzer (LG Kiel) und Sachverständiger für Gerichte in Hamburg und Schleswig-Holstein, sowie für die deutsche Industrie als Verhandlungsdolmetscher für Arabisch. Seit dem Jahre 2000 ist Herr Janzir als interkultureller Berater und Trainer für die deutsche Industrie tätig, um die Geschäftsaktivitäten mit der arabischen Region zu verbessern. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Beratung und das Training von Personal verschiedener deutscher Kliniken, um den Gesundheitstourismus von arabischen Patienten zu fördern, die Arbeit für das Personal zu vereinfachen und die Patientenzahl aus der arabischen Region zu steigern.

Janzir CONSULT

Alter Postweg 66
21075 Hamburg
Germany

Tel.: +49- 40- 300 949 14
Fax: +49- 40- 300 949 13

Email: Info@arabiaweb.de
Web: www.arabiaweb.de



Janzir Consult

Erfolgreich mit Interkultureller Kompetenz

Referenzen von Kliniken:

- **Marienkrankenhaus Hamburg**
- **Albertinenkrankenhaus Hamburg**
- **Universitätsklinikum Schleswig- Holstein**
- **Berufsgenossenschaftliche Kliniken Bergmannsheil**
- **Universitätsklinik – Bochum**
- **Medical Park Bad Wiessee – St. Hubertus**

An unseren Seminaren haben Führungskräfte aus folgenden Kliniken teilgenommen:

- Medizinische Hochschule Hannover
- Reha Klinik Damp
- St. Marien- Krankenhaus Berlin
- Gesundheitsdienstleistungsgesellschaft mbH
- Klinik Bad Windsheim
- Universität Greifswald
- Gesundheitsdienstleistungsgesellschaft mbH
- Reha Klinik Bad Boll
- Helios Privatkliniken GmbH
- Krankenhaus für Naturheilverfahren - Munich
- Klinik für Neurochirurgie - Tübingen
- Universitätsklinikum Erlangen
- Universitätsklinik Frankfurt
- Medias Klinik GmbH
- Fachklinik Enzensberg
- HSK, Dr. Horst Schmidt Klinik
- Mendelsohnklinik
- Hegau Jugendwerk GmbH
- BG-Unfallklinik Murnau
- Kantonsspital Baden AG
- Universitäts-Kinderspital bei der Basel
- Christophsbad Göppingen
- Hirslanden
- Wolfart Klinik

Janzir CONSULT

Alter Postweg 66
21075 Hamburg
Germany

Tel.: +49- 40- 300 949 14
Fax: +49- 40- 300 949 13

Email: Info@arabiaweb.de
Web: www.arabiaweb.de

Arabische Patienten

Interkulturelle Kommunikation mit Arabischen Patienten



Anmeldung unter Faxnummer: 040 / 300 949 13

ARABISCHE PATIENTEN

Interkulturelle Kommunikation mit arabischen Patienten

☐ 31.05.2011

☐ 05.10.2011

in Frankfurt (a.M.)

in Berlin

Kosten je Seminar: 390,- € zzgl. 19% MwSt. pro Teilnehmer

Firma

Teilnehmer

Funktion

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

Email

Ihre Anmeldung ist bindend und Sie erhalten eine Anmeldebestätigung und Rechnung über den Teilnehmerbetrag. Eine Teilnahmeberechtigung am Workshop setzt den Zahlungseingang voraus. Bei Stornierung bis 15 Arbeitstage vor dem entsprechenden Termin wird eine Bearbeitungsgebühr von EUR 50,- je angemeldetem Teilnehmer einbehalten. Bei späterer Stornierung erfolgt keine Erstattung der Teilnahmegebühren. Zur Erleichterung der Organisation werden die von Ihnen angegebenen Daten in unserer Teilnehmerliste gespeichert. Hierzu benötigen wir aus datenschutzrechtlichen Gründen Ihre Einwilligung. Die Daten dieser Teilnehmerliste werden vertraulich behandelt. Sie werden nicht an Unberechtigte weitergereicht. Sie werden ausschließlich für zukünftige Einladungen im Rahmen unserer themenspezifischer Workshops verwendet.

Ich erkläre mich mit allen Bedingungen auf dem Anmeldeformular durch Unterschriftsleistung einverstanden.

Datum

Unterschrift

Janzir CONSULT الجنزير للاستشارات
For Business with the Arab World

Alter Postweg 66, 21075 Hamburg, Germany
Tel.: +49- (0)40 - 300 949 14, Fax: +49- (0)40 - 300 949 13
Email: info@arabiaweb.de - Web: www.arabiaweb.de