

Seminare in Kooperation mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)

Termine 2019

20. Mai 2019: Beschwerdeschreiben professionell beantworten und Umgang mit Beschwerden auf Bewertungsportalen (10.00 h – 17.00 h)

Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach)

21. Mai 2019: Wie Sie Coaching-Techniken im Klinikalltag nutzen können (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach)

9. September 2019: Beschwerdeschreiben professionell beantworten und Umgang mit Beschwerden auf Bewertungsportalen (10.00 h – 17.00 h)

Tagungsort: VKU-Forum (Berlin, Nähe Berlin Hauptbahnhof)

10. September 2019: Wie Sie Coaching-Techniken im Klinikalltag nutzen können (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: VKU-Forum (Berlin, Nähe Berlin Hauptbahnhof)

Einzelbeschreibungen

Beschwerdeschreiben professionell beantworten und Umgang mit Beschwerden auf Bewertungsportalen

Jede professionelle Antwort auf die Beschwerde eines unzufriedenen oder verärgerten Patienten bietet die Chance, ihn umzustimmen und wieder für das Krankenhaus zu gewinnen. Das Antwortschreiben vermittelt die Position der Klinik auf eine zugespitzte Art und Weise. Dabei sind Konzentration auf relevante Inhalte und sprachliche Präzision erforderlich. Zudem sollte das Schreiben so formuliert und aufgebaut sein, dass es den Empfänger sowohl inhaltlich als auch emotional anspricht. Dieses praxisorientierte Seminar vermittelt, wie Antwortbriefe auf schriftliche Patientenbeschwerden konzipiert und formuliert werden. Im zweiten Teil des Seminars geht es um den Umgang mit Beschwerden auf Bewertungsportalen.

- **Zielgruppen des Seminars:** Mitarbeiter aus Kliniken, die für Korrespondenz mit Patienten zuständig sind und/oder auf Meinungen auf Bewertungsportalen reagieren und/oder Antwortschreiben für Vorgesetzte entwerfen.

Wie Sie Coaching-Techniken im Klinikalltag nutzen können

Coaching ist ein spezielles Persönlichkeitstraining. Viele Unternehmen nutzen heute Coaching-Techniken zur Verbesserung der beruflichen Kommunikation. Auch im Klinikalltag kann Coaching helfen, Beschwerdesituationen kreativ zu lösen oder zumindest zu entspannen. Die Anwendung von Coaching-Techniken setzen ein Verständnis für den Coaching-Rahmen und die Rolle des Coaches voraus: Anders als in anderen Beratungssystemen versteht sich der Coach nicht als derjenige, der die Lösung des Klienten „kennt“. Der Coach unterstützt und begleitet den Klienten auf dem Weg zu seinem Ziel. Der „Experte“ für die Lösung ist der Klient selbst. Diese Grundhaltung ermöglicht es, auch im Dialog mit Patienten und deren Angehörigen ganz neue Wege zu gehen.

- **Zielgruppen Workshop:** Beschwerdemanager, Patientenfürsprecher und Klinikpersonal, das im direkten Kontakt mit dem Patienten steht.

Teilnahmegebühr & Anmeldung

Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:

BBfG-Mitglieder: 299,- Euro zzgl. MwSt. / Nicht-Mitglieder: 349,- Euro zzgl. MwSt.

Anmeldung bei: ALVS, Tel.: 02204 / 86799-20, E-Mail: info@alvs.de

<p>Referentin: Gisela Meese, Organisationsentwicklerin (IHK), Systemischer Coach (ECA-zert.) und offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverband Beschwerdemanagement (BBfG), ALVS-Klinikberatung und „Coaching am Schloss“ (www.alvs.de)</p>
--