

Titel der Veranstaltung	„Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in Sozialen Medien“
Beschreibung	<p>Meinungsäußerungen einzelner Patienten können in Sozialen Medien eine große Öffentlichkeit erreichen. Auch orientieren sich immer mehr Menschen an Bewertungsportalen für Kliniken oder Arztpraxen. Mit diesen Verbreitungswegen von Einzelmeinungen im Internet verlieren Kliniken und andere Unternehmen im Gesundheitswesen zunehmend die Kontrolle über ihre Außendarstellung. Laut Beschwerdemanagement-Benchmark reagieren nur 40 Prozent der befragten Kliniken strukturiert auf Patientenbeschwerden in sozialen Netzwerken. Das aktive Beschwerdemanagement im Internet ist für Einrichtungen im Gesundheitswesen ein neues und oft schwieriges Terrain. Im Basis-Modul der Fortbildung werden Mega-Trends und Rahmenbedingungen von Patientenbeschwerden im Internet ausgelotet. Im Aufbau-Modul geht es um Möglichkeiten der Reputationspflege im Internet und den konkreten Umgang mit Patientenbeschwerden, die online verbreitet wurden.</p>
Inhaltliche Schwerpunkte	<p>Basis-Modul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Megatrends „Kundenbewertungen im Internet“ • Warum äußern sich Patienten im Internet? • Rechtliche Rahmenbedingungen • Welchen Zusatznutzen findet der Patient in sozialen Netzwerken? • Klinikbewertungsportale: Wie funktionieren sie? • Fallbeispiel und Einführung in die Übungsphase <p>Aufbau-Modul</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bericht aus den Arbeitsgruppen zum Fallbeispiel, Austausch • Empfehlung: Auf Internet-Beschwerden antworten • Reputationspflege im Internet • Was tun bei schlechten Bewertungen? • Umgang mit aggressiven Einträgen • Einzelthemen der Teilnehmer
Methoden	Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch, gemeinsame Erarbeitung von Lösungsansätzen für die Praxis
Ihr Nutzen	Erfahren Sie, wie Sie auf Beschwerden im Internet professionell und systematisch reagieren können. Profitieren Sie vom kollegialen Erfahrungsaustausch mit den anderen Webinar-Teilnehmern. Die Teilnehmer erhalten umfangreiche Unterlagen und Textbausteine.
Zielgruppe	Mitarbeiter aus Kliniken, Arztpraxen oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen. Eine vorherige Teilnahme an der Fortbildung „Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten“ ist empfehlenswert, jedoch keine Bedingung.
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Präsenzseminar eintägig ➤ Webinar eintägig ➤ Webinar in zwei Modulen an zwei Tagen
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei info@alvs.de