

Freitag, 7. Oktober 2016

12.00 Uhr All can you eat!

Mittagspause

Möglichkeit der Besichtigung der Ausstellung
„Schwesterschaftsjahre 1875 bis heute“

13.00 Uhr „Im Auftrag des Patienten“

Die Patientenbeauftragte für Berlin stellt sich Ihnen vor.
Berlin war das erste Bundesland, welches seinerzeit eine
Patientenbeauftragte berufen hat. Sie erhalten einen
Einblick in das umfangreiche Aufgabenfeld der Patienten-
beauftragten für Berlin.

Karin Stötzner, Patientenbeauftragte für Berlin

Katrin Ulmer, Büroleiterin der Patientenbeauftragten für Berlin

13.45 Uhr „Im Gespräch“

Die Bedeutung der Übertragung und Gegenübertragung im
Dialog mit Beschwerdeführern

Dr. med. Robert Smolka, Chefarzt

Ärztlicher Leiter der DRK Kliniken Berlin | Wiegmann Klinik

14.30 Uhr Benchmark 2015, Ergebnisse

Marcus Tannheimer, Fa. Inworks

15.15 Uhr Kaffee und Kuchen

15.30 Uhr Interna/Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

Fallvorstellungen/Diskussionen

Oliver Gondolatsch, Vorsitzender Katholisches Klinikum Essen

16.00 Uhr Schlusswort und Verabschiedung

Sabine Lein, Koordinatorin

Melanie Heidler, Zentrales Lob- und Beschwerdemanagement
DRK Kliniken Berlin

Oliver Gondolatsch, Vorsitzender Bundesverband

Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

16.15 Uhr Ende der Herbsttagung 2016

**Wir hoffen, ein spannendes Programm
für Sie vorbereitet
zu haben.**

Zur Anfahrtsbeschreibung
einfach den QR-Code scannen.



Tagungsort:
DRK Kliniken Berlin | Westend
Spandauer Damm 130
14050 Berlin



Herbsttagung 2016

**Bundesverband
Beschwerdemanagement
für Gesundheits-
einrichtungen e. V.**

**Wir begrüßen Sie
in der Hauptstadt!**



DRK Kliniken Berlin

Donnerstag, 6. Oktober 2016

ab 13.00 Uhr „Willkommen in Berlin“

Anreise der Gäste, kleiner Imbiss

Ansprechpartner: Sabine Lein und Melanie Heidler
DRK Kliniken Berlin

14.00 Uhr „Das Besondere bleibt“

Begrüßung

Eröffnung und Vorstellung der DRK-Schwwesterschaft Berlin e. V.,
Gesellschafter der DRK Kliniken Berlin

Oberin Doreen Fuhr

Vorsitzende der DRK-Schwwesterschaft Berlin e.V.

14.45 Uhr „Unsere Patienten sind unsere Berater“

Vorstellung des Zentralen Lob- und Beschwerdemanagements
der DRK Kliniken Berlin

Sabine Lein, Koordinatorin

Melanie Heidler, Zentrales Lob- und Beschwerdemanagement,
DRK Kliniken Berlin

15.30 Uhr „Wenn aus Kritik ein Prozess wird“

Welche Rolle spielt das Beschwerdemanagement in
Zertifizierungsfragen?

N. N.

DRK Kliniken Berlin

16.15 Uhr „Während du schläfst – Dramaturgie der Nacht“

Auswirkungen von „Beschwerden“ auf den Nachtschlaf

Priv.-Doz. Dr. med. Bernd Schmidt, Chefarzt

Klinik für Innere Medizin – Schwerpunkt Pneumologie und
Schlafmedizin, DRK Kliniken Berlin | Mitte

17.00 Uhr ... und morgen geht's weiter ...

Ende der Tagung

Abendprogramm (fakultativ)

„TatOrt Berlin-Tour“

Alle Teilnehmer der „TatOrt Berlin-Tour“ werden am Standort
der DRK Kliniken Berlin | Westend abgeholt.

Gemeinsames Abendessen

Ort steht noch aus

Freitag, 7. Oktober 2016

ab 08.30 Uhr Anreise der Gäste

Kaffee und kleine Snacks

09.00 Uhr „Wo liegt die Grenze zwischen Krankenhaus- hygiene und Sauberkeit?“

Gerade im Gesundheitswesen gibt es immer wieder
Fragen zur Einhaltung/Umsetzung von Hygienerichtlinien.
Oft liegt aber die Ursache einer Beschwerde in der
Reinigungsqualität der Gesundheitseinrichtungen –
die Hygiene steht dabei auf einem ganz anderen Blatt.

Priv.-Doz. Dr. med. Dr. PH Frank Kipp, Chefarzt

Institut für Hygiene, DRK Kliniken Berlin

10.00 Uhr „Anlaufstelle Notaufnahme“

Immer mehr Patienten gehen auch mit harmlosen Weh-
wehchen nicht zu einem niedergelassenen Arzt sondern
direkt in die Notaufnahmen der Krankenhäuser. Das bringt
die Kliniken mitunter an den Rand ihrer Leistungsfähigkeit
und sorgt für ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen.

Dr. med. Daniel Schachinger, MBA, Chefarzt

Leiter der Zentralen Notaufnahmen Standort Westend und
Mitte der DRK Kliniken Berlin

„Same, same, but different“

„Die schiere Zahl der Schutzsuchenden und ihr teils er-
bärmlicher Gesundheitszustand belasten die Krankenhäuser.
Sorgen bereiten längst überwunden geglaubte Krankheiten
und kulturelle Differenzen.“ (Quelle: Die Welt, 04.10.15)
Gestaltung der Zusammenarbeit mit einem naheliegenden
Flüchtlingsheim

N. N.

Leiter der Flüchtlingsunterkunft

11.00 Uhr „Sprachbarrieren überwinden“

„Wie soll ein Arzt eine Anamnese erheben und eine
verantwortungsvolle Therapie einleiten, wenn er den
Flüchtling oder Berlin-Tourist nicht versteht?“

Schwester Dilek Erusta

Stellv. Abteilungsleitung, Klinik für Gefäßchirurgie,
DRK Kliniken Berlin | Mitte