

## Herbsttagung 2017 des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.

im Emmy-Noether-Saal, Tagungs- und Veranstaltungshaus „Alte Mensa“, Wilhelmsplatz 3, 37073 Göttingen

### Programm Donnerstag, 09.11.2017

Uhrzeit	Inhalt	Wer
13:00 Uhr	Come together, kleiner Imbiss	
13:30 – 14:00 Uhr	Begrüßung Überblick über die Universitätsmedizin Göttingen	Fr. Ute Büchner, Meinungs- und Beschwerdemanagement
14:00 – 14:30 Uhr	Beschwerdemanagement aus der Sicht des Qualitätsmanagers	Hr. Dr. Arnt Suckow, Leiter Stabsstelle Qualitäts- und klinisches Risikomanagement
14:30 – 15:15 Uhr	Vorstellung des Klinischen Ethikkomitees der UMG / Ethische Aspekte in der Patientenversorgung	Fr. Petra Hußmann, stellvertretende Vorsitzende des Klinischen Ethikkomitees, Stationsleitung
15:15 – 15:30 Uhr	<i>Kaffeepause</i>	
15:30 – 16:10 Uhr	Beschwerdemanagement im Vergleich: Evangelisches Krankenhaus Weende e.V. und Universitätsmedizin Göttingen – Unterschiede, Ähnlichkeiten, Besonderheiten	Fr. Sieglinde Voß, Ideen- und Beschwerdemanagement des Evangelischen Krankenhauses Göttingen-Weende gGmbH, Fr. Ute Büchner
16:10 – 16:30 Uhr	"Humor ist, wenn man trotzdem lacht." Ein unterhaltsamer Blick auf die Herausforderungen des Beschwerdemanagements	Fr. Sieglinde Voß, Fr. Ute Büchner
18:30 – 19:30 Uhr	Stadtbesichtigung ("Göttingen ist ein gar fideles Städtchen" - Studentenleben zu Beginn des 19. Jahrhunderts)	Tourist Information Göttingen
19:30 Uhr	Gemütlicher Ausklang im Bullerjahn, Speise- und Schankwirtschaft im Ratskeller Göttingen	

**Programm Freitag, 10.11.2017**

Uhrzeit	Inhalt	Wer
9:00 – 9:10 Uhr	Begrüßung	Fr. Ute Büchner
9:10 – 10:00 Uhr	Vorstellung der Ergebnisse "Befragung zur Umsetzung des patientenorientierten Beschwerdemanagements in Gesundheitseinrichtungen"	Hr. Dipl.-Soz. Wolfram Günther, AQUA-Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
10:00 – 13:15 Uhr	Kommunikation -Unterschied Kommunikation am Telefon und im persönlichen Gespräch -Arbeit an Fallbeispielen (z. B. verbale Bedrohung am Telefon) -Körpersprache im Arbeitsleben	Fr. Astrid Böttger training - vortrag - coaching
13:15 – 14:00 Uhr	<i>Mittagspause</i>	
14:00 – 14:15 Uhr	Gruppenfoto	
14:15 – 15:15 Uhr	Vorstellung der Ergebnisse des Beschwerdemanagement-Benchmarks 2016	Hr. Markus Tannheimer, Geschäftsführer Firma Inworks
15:15 – 16:15 Uhr	Interna / BBfG	Vorstand BBfG
16:15 – 16:30 Uhr	Schlusswort und Verabschiedung	Fr. Ute Büchner, Hr. Dr. Arnt Suckow