



**UNIVERSITÄTS
KLINIKUM** FREIBURG

Herzlich Willkommen am



**zur Herbsttagung November 2014
des
„Netzwerk Beschwerdemanagement“**

Programm

Donnerstag 13.11.2014



Uhrzeit	Thema	Referent
ab 13.00	Ankunft / Registrierung	
13.30 – 14.00	Begrüßung	A. Claussen Leitung Zentrales QM
14.00 – 15.00	Beschwerdemanagement am Universitätsklinikum Freiburg	K. Pahlke QM-Koordinatorin Zentrales QM
15.00 – 15.30	PAUSENTALK	
15.30 – 16.00	Patientenfürsprecherin Aufgaben / Umfang / Erfahrung	I. Kern Patientenfürsprecherin am UKF
16.00 – 17.00	Netzwerkinterna / Foto Kennzahlen / Befragung	
im Anschluss	Fahrt zum Hotel	eigene Organisation
18.00 – 19.30	Stadtführung	mit „Freiburg erleben“
ab 19.30	Gemeinsames Abendessen	Englers Weinkrügler

Programm

Freitag 14.11.2014



Uhrzeit	Thema	Referent
9:15	Begrüßung	A. Claussen
09.30 – 10.45	Effizienter Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern Fallvorstellung / Vortrag	K. Pahlke QM-Koordinatorin
10.45 – 11.00	Pause	
11.00 – 12.30	Evaluation Vormittag: Gruppenarbeit / Diskussion	
12.30 – 13.30	MITTAGESSEN	im Casino
13.30 – 14.00	Umgang mit Beschwerden Einblicke in andere Branchen	N.N.
14.00 – 15.00	Effiziente Selbstmotivation Vortrag	Dr. M. Stüb Training-Beratung-Coaching
15.00 – 15.15	TAGUNGSENDE	A. Claussen Leitung Zentrales QM