

NETZWERK BESCHWERDEMANAGEMENT 2006 BIS 2014

UNTER DER LEITUNG VON ALOIS HIRTH



Netzwerk Beschwerdemanagement 2006 - 2014



1 53351 54225 2

Lieber Alois,

mit diesem Album möchten wir uns für

acht Jahre

"Netzwerk Beschwerdemanagement"

bei Dir bedanken.

**Du hast unseren regelmäßigen Austausch
möglich gemacht und mit Leben gefüllt.**

**Wir alle danken Dir für
Deine Initialzündung zur Gründung des
Netzwerks, Deinen steten Ideenfluss,
Dein jahrelanges Engagement
sowie Deine unermüdliche Energie!**

**Der Beirat
und alle Mitglieder im Netzwerk**

1. Tagung: 04.04.2006 Nürnberg

Der Startschuss zum Netzwerk...



Beschwerdemanagement an Krankenhäusern

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

Beschwerdemanagement an Krankenhäusern hat viele Aspekte. Das CeKIB (Centrum für Kommunikation – Information – Bildung) am Klinikum Nürnberg plant hierzu eine Veranstaltung, die gleichzeitig Auftakt zu einem Netzwerk Beschwerdemanagement an Krankenhäusern sein wird.

Der erste Termin dient zunächst dem Austausch über die unterschiedlichen praktizierten Formen des Umganges mit Beschwerden. Darüber hinaus bieten wir einen Blick über den Tellerrand: ein Dozent der NÜRNBERGER VERSICHERUNGEN stellt aktives Beschwerdemanagement aus der Sicht seines Unternehmens dar.

Das Thema und den Ablauf entnehmen Sie bitte dem Tagungsprogramm.

Um konkret planen zu können, bitte ich um Ihre Anmeldung per Fax oder E-Mail. Nähere Informationen und Anfahrtsbeschreibungen erhalten Sie etwa eine Woche vor der Veranstaltung. Für Fragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Es würde mich sehr freuen, Sie zu dieser Veranstaltung und als Gast im Klinikum Nürnberg begrüßen zu dürfen und wünsche Ihnen schon jetzt eine gute Anreise nach Nürnberg.

Mit freundlichen Grüßen

Alois Hirth

Veranstaltung Beschwerdemanagement an Krankenhäusern

Ort:

Klinikum Nürnberg Nord
Prof.-Ernst-Nathan-Straße 1
90419 Nürnberg
Haus 47 EG, Raum 131
im (CeKIB) Centrum für Kommunikation, Information, Bildung

Termin:

Dienstag, der 04. April 2006 von 10:00 Uhr bis ca. 16:30 Uhr

Programm:

09:30 Uhr	Empfang
10:00 Uhr	Begrüßung und allgemeine Vorstellung
10:45 Uhr	Auftaktvortrag mit Diskussion:
„Aktives Beschwerdemanagement – Projekterfahrungen	
12:00 Uhr	Mittagessen im Personalspeiserestaurant
13:30 Uhr	fachlicher Austausch und Netzwerkgründung
15:00 Uhr	Kaffeepause
15:30 Uhr	Klinikführung (nach Absprache und auf Wunsch)
16:30 Uhr	Ende der Veranstaltung

Telefonisch sind Sie während der Tagung unter 0911/398-3751 erreichbar.
Ansprechpartnerin ist Frau Rottner.

2. Tagung: 25.10.2006 Mannheim



Programm Netzwerk-Beschwerdemanagement Mittwoch, 25. Oktober 2006

- 9:30 Uhr Empfang
- 10:00 Uhr Beschwerde am Telefon
Vortrag und Training
BTS-Team Mannheim
Kosten werden vom Universitätsklinikum Mannheim übernommen
- 12:00 Uhr Mittagspause (Sie sind in unser Casino eingeladen)
- 13:00 Uhr Zentrales Beschwerdemanagement + Diskussion:
Frau Gulde
Universitätsklinik Tübingen
- 13:30 Uhr Produktpräsentation "Sorry"
Fa. Roedel+Partner
- 14:00 Uhr DV-gestütztes Beschwerdemanagement
Frau Hulle Hartwig
Med. Hochschule Hannover
- 14:30 Uhr Diskussion + Kaffeepause
- 14:45 Uhr Bericht von der Veranstaltung Netzwerk- Berlin 29.06.06
Bericht der Teilnehmer
- 15:15 Uhr Internes
- Vorstellung und Aufnahme neuer Mitglieder
- Folgeveranstaltung Ort / Themen
- 16:30 Uhr Ende der Veranstaltung



Raimund Moll



3. Tagung: 11.05.2007 Nürnberg

Netzwerk Beschwerdemanagement
in Krankenhäusern

Einladung und Programm

zur 3. Tagung am Freitag, 11. Mai 2007

Klinikum Nürnberg

Wir sind für Sie da

Centrum für Kommunikation

Information

Bildung

...und alles Gute für Ihre weitere Genesung...
schreiben im Beschwerdemanagement

Programm:

- | | |
|-----------|---|
| 09:30 Uhr | Empfang |
| 10:00 Uhr | ...und alles Gute für Ihre weitere Genesung... |
| | Referat 1: inhaltliche und formale Grundlagen von Korrespondenz
Frau Inge Schorr , Diplom-Pädagogin, Textbeistand |
| 10:30 Uhr | Pause |
| 10:45 Uhr | Referat 2: Korrespondenz im Beschwerdemanagement
Frau Inge Schorr , Diplom-Pädagogin, Textbeistand
Mit Textbeispielen aus der Praxis |
| 12:00 Uhr | Mittagessen in der Personalcafeteria |
| 12:30 Uhr | Zeit für den fachlichen Austausch, Gespräche |
| 14:00 Uhr | Produktpräsentation
Intrafox® Complaint Manager der Firma Inworks GmbH, Ulm |
| 15:30 Uhr | Netzwerkinterna <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tagung für Patientenvertreter in Berlin, Herr Botzenhardt ▪ Mehrere Mitglieder aus dem gleichen Haus im Netzwerk? Herr Moll ▪ Attraktivität der Homepage und die Einträge im Mitgliederbereich ▪ Kann es aus dem Netzwerk allgemeingültige Empfehlungen geben? |
| 16:30 Uhr | Ende der Netzwerk-Tagung |

Unkostenbeitrag
Anmeldung

24,50 EUR pro Teilnehmer/Teilnehmer (gegen Rechnung)
Bitte per Formblatt über unser Veranstaltungssekretariat

Referentin:
Frau Inge Schorr
Textbeistand
www.textbeistand.de

Tagungsort:
Klinikum Nürnberg Nord
Prof.-Ernst-Nathan-Straße 1
90419 Nürnberg
Haus 47, Hörsaal

Produktpräsentation:
Herr Markus Tannheimer
Inworks GmbH, Ulm
www.inworks.de

Telefonisch sind Sie während der Netzwerk-Tagung unter 0911/398-3751 erreichbar. Ansprechpartnerinnen: Frau Rotthner und Frau Bischoff



**Beschwerde-
management**

Netzwerk Beschwerdemanagement in Krankenhäusern

Klinikum Nürnberg

Wir sind für Sie da



4. Tagung: 24.10.2007 Frankfurt/Main



**Bettina
Schanzenbächer-Eckhoff**

Netzwerk Beschwerdemanagement in Krankenhäusern

Datum: 24.10.2007

Ort: Kommunikationszentrum Krankenhaus Nordwest GmbH, Frankfurt am Main,
Steinbacher Hohl 2-26, Raum Taunus

Programm:

- | | |
|------------------|--|
| 9:30 Uhr | Empfang |
| 10:00 Uhr | „Damit die Beschwerde nicht zur Unternehmenskrise wird – Rechtslage und Unternehmens-Reputation im Fokus des Beschwerdemanagements“
Dr. Berend von Thülen, C3 Public Relations-Klinikommunikation und Litigation PR, Giessen; Hermann Zimmermann, Rechtsanwalt Kanzlei Zimmermann & Strecker, Marburg |
| 12:00 Uhr | Mittagspause (Sie sind in unsere Personalcafeteria eingeladen) |
| 13:00 Uhr | Fallbeispiele & praxisorientierte Diskussion
Dr. Berend von Thülen, C3 Public Relations-Klinikommunikation und Litigation PR, Giessen; Hermann Zimmermann, Rechtsanwalt Kanzlei Zimmermann & Strecker, Marburg |
| 14:30 Uhr | Kaffeepause |
| 15:00 Uhr | Netzwerkinterna <ul style="list-style-type: none"> • Künftige Nutzung/Weiterentwicklung der Netzwerkhomepage • Weitere Produktpräsentationen? • Folgeveranstaltung Ort / Themen |
| 16:30 Uhr | Ende der Netzwerk-Tagung |



FAZ

SEITE 48- DONNERSTAG, 25. OKTOBER 2007

Patientenkritik ist erwünscht

Beschwerdemanager tagen im Krankenhaus Nordwest

Die Zeiten, in denen Krankenhauspatienten es nur selten wagten, sich zu beklagen, sind vorbei. "Das ist auch gut so", sagt die stellvertretende Direktorin der Stiftung Hospital zum heiligen Geist, die für das Beschwerdemanagement am Krankenhaus Nordwest zuständig ist. Bettina Schanzenbächer-Eckhoff sieht in sachlichen Rückmeldungen von Patienten wichtige Hinweise für die Kliniken, wie sie gestern bei einer Tagung im Krankenhaus Nordwest ausführte, zu der Beschwerdemanager aus ganz Deutschland nach Frankfurt gekommen waren.

Meist gebe es Kritik an Unterkunft, Mahlzeiten, Medizin und Pflege, sagte Schanzenbächer-Eckhoff dieser Zeitung. So erwarteten viele Patienten eine Unterbringung wie im Hotel und stürten sich zum Beispiel daran, dass der Bettnachbar schnarche. Oft gebe es auch Streit, weil man sich nicht auf ein gemeinsames Fernsehprogramm im Zimmer einigen könne. Beim Essen wiederum werde häufig vergessen, dass dessen Zusammenstellung sich vor allem an medizinischen Belangen orientieren müsse. Und Schonkost sei nun mal nicht scharf gewürzt. Wie der Austausch mit Kollegen während der Tagung gezeigt habe, ärgerten sich Patienten auch oft über die Essenszeiten, zum Beispiel darüber, dass das Abendbrot – choh um 17 Uhr serviert werde. Doch gingen in diesem Fall die medizinischen Abläufe vor, und schließlich könne eine Mahlzeit auch warm gehalten und später verzehrt werden.

Schwieriger wird es, wenn sich Patienten oder deren Angehörige über eine aus ihrer Sicht fehlerhafte ärztliche oder pflegerische Behandlung beschwerten und am Ende sogar Schmerzensgeld verlangen, etwa weil eine Wunde wieder aufgeplatzt ist. Ziel der Tagung war daher auch, zu zeigen, wie das Beschwerdemanagement injuristischer Hinsicht professioneller werden kann. Nach Worten von Schanzenbächer-Eckhoff setzen die meisten Kliniken seit Ende der neunziger Jahre hauptamtliche Beschwerdemanager ein, um Konflikte im Sinne aller Beteiligten konstruktiv zu lösen. Meist beruhe Unzufriedenheit auf Missverständnissen und Kommunikationsschwierigkeiten. *rig.*



5. Tagung: 16.04.2008 Coburg

Ein Unternehmen der



Sehr geehrte Mitglieder,
sehr geehrte Damen und Herren,

zu unserer nächsten Tagung des Netzwerks Beschwerdemanagement möchten wir Sie herzlich nach Coburg einladen. Nach dem interessanten Programm in Frankfurt möchten wir Ihnen eine spannende Fortsetzung mit der Auseinandersetzung „schwieriger“ Beschwerden in Aussicht stellen. Der Schwerpunkt „Kommunikation“ (mit den Angehörigen und Patienten) wird von der Patientenseite (Erfahrungsbericht Frau Bachstein) und dem Werkzeug „Mediation“ beleuchtet werden. Dieses aus meiner Sicht unglaublich effektive Werkzeug wird Ihnen von einer auch im Gesundheitssystem erfahrenen Mediatorin vorgestellt werden. Ich würde mich darüber freuen, Sie zahlreich hier in Coburg begrüßen zu dürfen.

Ulrich Pauer

PROGRAMM

15. April 2008

19:00 Uhr Get together im Hotel „Goldenes Kreuz“ am Markt

Für alle, die am Vortag anreisen!

16. April 2008

9:30 Uhr Empfang

10:00 Uhr „Du hättest leben können!“ (Erfahrungsbericht einer Mutter über den Umgang nach einem Behandlungsfehler)

Stefanie Bachstein, Autorin des Buches „Du hättest leben können“

11:30 Uhr Pause

11:45 Uhr Mediation - Ein Instrument im Beschwerdewesen eines Klinikums

Ulrike Rhein, Kommunikationswissenschaftlerin, Supervisorin und Mediatorin

12:30 Uhr Mittagspause (Sie sind herzlich eingeladen!)

13:15 Uhr Mediation – Demonstration

Ulrike Rhein

15:00 Uhr Kaffeepause

15:15 Uhr Netzwerkinterna

• Folgeveranstaltung Ort / Themen

16:30 Uhr Ende der Netzwerk-Tagung



Dr. Uli Pauer

„Netzwerk Beschwerdemanagement“ in Coburg



Marktplatz Coburg mit Sicht auf das Rathaus



... im Gespräch am Set



Fr. Bachstein beim Vortrag

6. Tagung: 24.09.2008 Dortmund



Tagesordnung für die Herbst- Tagung „Netzwerk Beschwerdemanagement“
im Klinikum Dortmund am 24.09.08

9.30	Empfang
10.00	Begrüßung
10.15 -11.15	Vortrag zum Thema „Beschwerdemanagement im Krankenhaus als Ausdruck von Patientenorientierung (Erfahrungen mit Patientenbefragungen)“: Picker Institut, Hamburg
11.15 - 12.00	Nachfragen/ Diskussion
12.00 -13.30	Mittagessen
13.30 -14.30	Software „Beschwerdemanagement“, Präsentation: Fa. Schleupen, Ettlingen
14.30 – 15.00	Nachfragen/ Diskussion
15.00 – 15.30	Besprechung Interna/ Organisatorisches des Netzwerkes
15.30	Verabschiedung



Petra Tautorat



7. Tagung: 02.04.2009 Münster

Programm

- 9:45 Uhr Empfang und Stehkafee
- 10:00 Uhr Begrüßung
Herr Burkhard Nolte
(Geschäftsführung St. Franziskus-
Hospital)
- 10:15 Uhr Beschwerdemanagement durch die
Ärztckammern Westfalen-Lippe
Herr Christoph Kuhlmann
(stellv. Justiziar der
Ärztckammer Westfalen-Lippe)
- 12:00 Uhr Professionelle Antwortbriefe auf Be-
schwerden ehemaliger Patienten eines
Krankenhauses
Frau Gisela Meese
(PR-Beraterin und Geschäftsführerin
WHO/UNICEF-Initiative "Baby-
freundliches Krankenhaus" e.V.)
- 13:30 Uhr Mittagspause
(Mittagessen wird im Marienhaus ge-
reicht)
- 14:30 Uhr Software „Beschwerdemanagement“
Herr Jürgen Stöger
IT-Service JS



Ursula Grewing



8. Tagung: 27./28.10.2009 Tübingen

Inhalte

Ab 9:30 Uhr Empfang mit Kaffee

10:00 Uhr Begrüßung: Dr. Stefan Palm,
Leiter Stabsstelle Qualitätsmanagement

10:15 Uhr Der Einzelne und das System -
Aus der Arbeit der Unabhängigen
Patientenberatung Tübingen
Herr Peter Häußler, Klinikseelsorger i.R.

11:00 Uhr Pause

11:30 Uhr Beschwerdemanagement in ei-
nem Qualitätsmanagementsystem
Eine Standortbestimmung
Frau Gulde

12:30 Uhr Mittagspause

13:30 Uhr Zukunftswerkstatt:
Welche Themen bewegen uns als Beschwerdema-
nagerinnen und Beschwerdemanager?

15:30 Uhr Zusammenfassung des Tages
Ausblick nächste Tagung
Frau Gulde/Herr Hirth



Maria Gulde



Steffi Heusel



9. Tagung: 27.04.2010 Hannover

MHH

Medizinische Hochschule
Hannover



Hulle
Hartwig



Udo
Schnaube

9.30 Uhr Begrüßung, Hinweise zu Ablauf und Organisation

9.45 — 10.30 Systematik und Methodik von Kennzahlen (Frau Dr. D. Hünefeld)

10.30 — 11.15 Kennzahlen in der praktischen Anwendung (Referentin angefragt)

11.15 — 11.30 Kaffeepause

11.30 — 12.20 Vermittlung von Gesundheitskompetenzen durch die MHH
(die Patientenuniversität) (Frau Prof.in Dr. M.-L. Dierks)

12.20 — 13.00 Mittagspause (Mittagessen in der Mensa der MHH)

13.00 — 13.40 Aspekte der Patientensicherheit (Frau Dr. M. Cartes)

13.40 — 14.30 Patientenlotsen in der Zentralen Notaufnahme: Vorstellung des Modells /
praktische Erfahrungen (Frau Dr. M. Lierse / Frau M. Toussaint)

14.30 — 14.45 Interne Berichte aus dem Netzwerk / Verschiedenes (Herr A. Hirth)

14.45 — 15.30 Kaffee / Verabschiedung der Teilnehmer



10. Tagung: 10./11.11.2010 Dresden

Universitätsklinikum
Carl Gustav Carus
DIE DRESDNER.



**Tagesordnung zur Herbsttagung des Beschwerdenetzwerkes
am 11. November 2010 im Hörsaal des Herzzentrums Dresden**

Ab 9.00 Uhr

Eröffnung des Tagungsbüros

Anmeldung zur Tagung
Kaffee - Getränke

9.30 Uhr bis
ca. 10.15 Uhr

Begrüßung der Teilnehmer

Frau PD Dr. med. habil. M. Eberlein-Gonska
Leiterin des Zentralbereiches QM

Vorstellung des Service-, Ideen und Beschwerdemanagements am Dresdner Klinikum

Vortrag
H. Kerstin Riefenstein

10.15 Uhr bis
ca. 11.30 Uhr

Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement und Beziehungsorientierung in der Medizin

Vortrag
Chefarzt Herr Dr. med. H.-M. Rothe - Klinikum Görlitz

11.30 Uhr bis
ca. 11.50 Uhr

Kleine Kaffee-, Getränke- und Imbisspause

11.50 Uhr bis
ca. 12.30 Uhr

MEDIATION

Eine neue Methode im Beschwerdemanagement?
Vortrag - Beispiele - Diskussion
Ulrich Pauer - Klinikum Coburg

12.30 Uhr bis
13.00 Uhr

Risikomanagement als Teil des Beschwerdemanagements

Vortrag

13.00 Uhr bis
ca. 14.00 Uhr

Mittagspause - Erfahrungsaustausch

14.00 Uhr bis
ca. 14.15 Uhr

Neuigkeiten aus dem Beschwerdenetzwerk

14.15 Uhr bis
ca. 15.15 Uhr

Umgang mit Patientenübergreifen im Beschwerdegespräch - Möglichkeiten zur Prävention

Vortrag - Diskussion
Herr Polnik / Mitarbeiter Prävention Unfallkasse Sachsen
Frau Merboth / Dipl.-Psychologin Unfallkasse Sachsen

Kaffee - Getränke - Gespräche
evtl. kleine Geländeführung

ca. 16.00 Uhr

Ende der Tagung



**Kerstin
Riefenstein**



11. Tagung: 05./06.05.2011 Luxemburg

Donnerstag, den 5 Mai 2011

- 15.30 - 16.00 Uhr Empfang der Teilnehmer
- 16.05 - 16.15 Uhr Begrüssung - Einführung
- 16.15 - 16.30 Uhr Ansprache von Herr Mars Di Bartolomeo
Gesundheitsminister von Luxemburg
- 16.30 - 17.00 Uhr Kennzahlen/Benchmarking im
Beschwerdemanagement
Dr. Yvonne Denker, UKM Münster
- 17.00 - 17.30 Uhr Arbeitsgruppen Kennzahlen und
Benchmarking im Beschwerdemanagement
- 17.45 - 19.45 Uhr Stadtrundfahrt Luxemburg
- ab 20.00 Uhr Abendessen in der KUFA ESCH
alter Schlachthof - Kulturzentrum



Sandro Cornaro



Freitag, den 6 Mai 2011

- 09.15 Uhr Empfang der Teilnehmer
- 09.30 - 10.00 Uhr Lessons of modesty
Dr Michel Nathan, Generaldirektor CHEM
- 10.00 - 10.30 Uhr Die Patientenvertretung asbl in Luxemburg
Frau Michèle Wennmacher
Dipl. Psychologin
- 10.30 - 11.00 Uhr Kaffeepause
- 11.00 - 11.30 Uhr BM über die Grenzen hinaus, die Situation in
Luxemburg, Belgien und Frankreich S. Cornaro
- 11.30 - 12.30 Uhr Supervision im Beschwerdemanagement
Herr Peter Karger Dipl. Psychologe
- 12.30 - 13.30 Uhr Mittagessen / Pause
in der Cafeteria im CHEM
- 13.30 - 14.00 Uhr Vorstellung Resultate aus den
AG Kennzahlen und Benchmarking im BM
- 14.00 - 15.00 Uhr Internes-Neues (vorläufige Umfrageergebnisse)
aus dem Netzwerk Herr A. Hirth
- Ende der Tagung und Verabschiedung der Teilnehmer



12. Tagung: 14./15.11.2011 Stuttgart

Programm 1. Tag

Herbsttagung 2011 in Stuttgart - Netzwerk Beschwerdemanagement



Themenschwerpunkte:
Kennzahlen und Patientenrechtegesetz

Montag 14.11.2011

13:30 - 14:30 Uhr	Fakultativ „Rundgang durch das Katharinenhospital mit Neubau Olgahospital / Frauenklinik“	Treffpunkt: Dienstleistungszentrum EG, Sattlerstraße 25, 70174 Stuttgart
14:30 - 15:00 Uhr	Get together und Anmeldung	
15:00 - 15:30 Uhr	Einführung / Vorstellung Klinikum Stuttgart / Beschwerdemanagement Klinikum Stuttgart	Hr. Bäuerlein
15:30 - 15:45 Uhr	Grußworte Ärztlicher Direktor des Klinikum Stuttgart	Hr. Prof. Krier
15:45 - 17:15 Uhr	Weiterarbeit zum Thema Kennzahlenstatistik (I)	Fr. Dr. Denker/ Hr. Bäuerlein
17:15 - 18:15 Uhr	Bezug Hotelzimmer/Fußweg zum Treffpunkt für Abendveranstal- tung	Treffpunkt: Hauptbahnhof Ausgang Nord
18:15 - 19:15 Uhr	Führung Turmforum Stuttgart 21 Gemeinsamer Fußweg zum Abendessen	



**Matthias
Bäuerlein**



Programm 2. Tag

Herbsttagung 2011 in Stuttgart - Netzwerk Beschwerdemanagement -

Themenschwerpunkte:
Kennzahlen und Patientenrechtegesetz

Dienstag 15.11.2011

09:00 - 10:30 Uhr	Weiterarbeit zum Thema Kenn- zahlenstatistik (II)	Fr. Dr. Denker / Hr. Bäuerlein
10:30 - 11:00 Uhr	Pause	
11:00 - 12:30 Uhr	Vortrag des Patientenbeauftragten der Bundesregierung zum Patien- tenrechtegesetz mit anschließender Diskussion	Hr. Zöller (MdB)
12:30 - 13:30 Uhr	Mittagspause	
13:30 - 15:15 Uhr	Vortrag und Diskussion zum Deeskalationsmanagement	Hr. Weissenberger
15:15 - 15:30 Uhr	Pause	
15:30 - 16:30 Uhr	- Aktuelles aus dem Netzwerk - Ergebnisse aus der Fragebogen- aktion und der Beiratsklausur - Verabschiedung der zuvor er- arbeiteten Lösungen zur Kenn- zahlenstatistik - Abschluss	Hr. Hirth Hr. Bäuerlein

Schreibwerkstatt 09./10.02.2012 Bernried

Mediation im Beschwerdemanagement
- Schreibwerkstatt -



9. - 10. Februar 2012

Dr.
Stefanie
Wagner



Ulrike
Rhein

„Mediation im
Beschwerdemanagement“
- Schreibwerkstatt -

Ein Antwortbrief auf eine Beschwerde – besonders wenn Sie diese als ungerechtfertigt empfinden – ist immer schwierig zu formulieren. In unserer mediativen Schreibwerkstatt werden wir diese Aufgabe mit der inneren Haltung eines Mediators und auch unter Berücksichtigung der rechtlichen Aspekte angehen. Insbesondere die Möglichkeiten der schriftlichen Würdigung und damit die Chancen des geschriebenen Wortes sollen so deutlich werden.

Tagesablauf 9. und 10. Feb.

08:00	Frühstück
09:00	Begrüßung
09:15	Seminararbeit
12:00	Mittagspause
14:00	Seminararbeit
16:00	Kaffee und Kuchen
16:15	Seminararbeit
18:00	Abendessen
(am 9. Feb.)	



4-er Schritt

1. Würdigen
2. Zusammenfassen
3. Ausblick geben, was passieren könnte
4. „Okay abholen“
Fragen, ob einverstanden



13. Tagung: 26./27.04.2012 Lübeck



Renate Holm-Doroszenko,
Helga Gerhart

UNIVERSITÄTSKLINIKUM
Schleswig-Holstein



Frühjahrstagung 2012 in Lübeck Netzwerk Beschwerdemanagement



Themenschwerpunkt: Juristische Betrachtungen zum Thema Beschwerden

Programm
Donnerstag, 26.04.2012

Uhrzeit	Thema	Referent
13.30 – 14.30	Fakultativ: Rundgang durch das UKSH, Treffpunkt Cafe Altes Kesselhaus	
14.30 – 15.00	Get together und Anmeldung	
15.00 – 15.05	Begrüßung durch das Zentrale Beschwerdemanagement	Renate Holm-Doroszenko, Helga Gerhart
15.05 – 15.35	Grußworte und Vorstellung des UKSH	Dr. med. Carsten Hilbert, MHH Geschäftsführer für Vorstandsangelegenheiten
15.35 – 16.20	Projekt Integriertes Risikomanagement/ Zentrales Beschwerdemanagement am UKSH	Esther van der Sloot, Projektleitung Helga Gerhart
16.20 – 16.30	Pause	
16.30 – 17.15	Beschwerdebearbeitung und Maßnahmen am Beispiel der Notsaufnahme am UKSH – Campus Lübeck	Christiane Dau, Teamleitung Dr. med. Sebastian Wolfrum, Oberarzt
17.30	Fahrt zur Stadtführung, Treffpunkt Holstenklo	
18.00	Stadtführung durch die Lübecker Altstadt	
19.30	Abendessen im Ratskeller zu Lübeck	

Freitag, 27.04.2012

Uhrzeit	Thema	Referent
9.00 – 10.45	Schnittstelle Justizariat und Beschwerdemanagement Workshop: Grenzen im Beschwerdemanagement	Claudia Weise, Assessorin jur. Dr. Iris Jahnie und Jutta Lange, Moderatoren
10.45 – 11.00	Pause	
11.00 – 12.30	Erfahrungsbericht aus der Schlichtungsstelle Hannover	Johannes Neu, Rechtsanwalt Geschäftsführer der Schlichtungsstelle
12.30 – 13.30	Mittagspause	
13.30 – 15.00	Einsatz von mediativer Kommunikation im Beschwerdemanagement	Diana Krause Wirtschaftsjuristin / Mediatorin Europäischer Hochschulverbund
15.00 – 15.20	Pause	
15.20 – 16.30	Präsentation der Kennzahlenstatistik / Benchmarking Beschwerdemanagement Aktuelles aus dem Netzwerk	Matthias Bäuerlein, Klinikum Stuttgart Dr. Yvonne Denker, Uniklinikum Münster Alois Hirth, Klinikum Nürnberg
16.30	Abschluss	Renate Holm-Doroszenko, Helga Gerhart



14. Tagung: 08./09.11.2012 Hamburg

13.00 – 14.00 Uhr
Fakultativ: Rundgang durch das UKE

14.00 – 14.30 Uhr
Get together und Anmeldung

14.30 – 15.50 Uhr

Begrüßung und Kurzvorstellung des Geschäftsbereichs QM

Dr. med. Hans-Jürgen Bartz, Leitung GB QM, UKE

Integriertes Managementsystem und Zertifizierung

Judith Pröpping, GB QM, UKE

Patientenzufriedenheit:

kontinuierliche Patientenbefragung

Marc Frese, GB QM, UKE

Risikomanagement, Mortality & Morbidity-Konferenzen

Dr. med. Hans-Jürgen Bartz, Leitung GB QM, UKE

Lob- und Beschwerdemanagement

Beate Gerber, Hilke Holsten-Griffin, GB QM, UKE

16.00 – 16.30 Uhr
„Hamburger Erklärung“

Ulrike Jaenicke, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Hamburgische Krankenhausgesellschaft e.V.

16.30 – 17.00 Uhr
Patientenbefragung zum Beschwerdemanagement

Karen Müller, „Patienteninitiative im Krankenhaus“

17.00 – 17.45 Uhr
Anfahrt Gewürzmuseum

17.45 – 18.30 Uhr
Museumsführung

18.30 – 19.30 Uhr
Speicherstadt Rundgang mit „Zitronen-Jette“

19.30 Uhr
Gemeinsames Abendessen im Restaurant
„Schönes Leben“, Deichstraße 37



Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf

Hilke Holsten-Griffin.
Beate Gerber



9.00 – 9.15 Uhr
Die Expertengruppe berichtet über den Stand zum Benchmark im Netzwerk
Expertengruppe, Netzwerk Beschwerde-management

9.15 – 10.15 Uhr
Technische Möglichkeiten zum Thema Benchmark im Netzwerk
Markus Tannheimer, Firma Inworks GmbH

10.15 – 10.45 Uhr
Diskussion und Reflektion der Möglichkeiten zum Benchmark
Plenum

10.45 – 11.00 Uhr
Pause

11.00 – 12.00 Uhr
Empfehlungsmarketing
Christine Jähn, GB Unternehmenskommunikation, UKE

12.00 – 12.30 Uhr
Web 2.0
Viktor Dao, GB QM, UKE

12.30 – 13.30 Uhr
Mittagspause

13.30 – 14.45 Uhr
Thema Web 2.0
Workshop (Erfahrungen/Meinungen im Umgang mit sozialen Netzwerken, Foren und Weiterempfehlungsmarketing in Ihren Kliniken)

14.45 – 15.15 Uhr
Ergebnisvorstellung

15.15 – 15.30 Uhr
Diskussion

15.30 – 15.45 Uhr
Pause

15.45 – 16.00 Uhr
Ausblick Benchmark
Expertengruppe, Netzwerk Beschwerde-management

16.00 – 16.30 Uhr
Neues aus dem Netzwerk
Alois Hirth, Klinikum Nürnberg



15. Tagung: 03./04.06.2013 Nürnberg

TO zur Frühjahrstagung des Netzwerks Beschwerdemanagement Klinikum Nürnberg

Montag, 03.06.2013

- ...Ankunft im Klinikum Nord
- 13:30 Uhr Begrüßung durch Herrn Peter Schuh,
Mitglied der Klinikumsleitung
- 14:00 Uhr Führung durch den Neubau Ost (Dr. Theo-Schöller-Haus)
Erstbezug ab April 2013
- 15:00 Uhr „Social Media Monitoring“:
Hilfe, unsere PatientInnen bewerten uns im Internet!
Referentin: Diplom-Sozialwirtin Katrin Bruckmüller,
Klinikum Nürnberg – Abteilung für Marketing
- 16:00 Uhr Die Patientenvertretung am Klinikum Nürnberg
Referent, Referentin angefragt
- 17:15 Uhr Abfahrt zur Stadtrundfahrt
- 18:30 Uhr gemütliches Beisammensein im Steichele
<http://www.steichele.de/>

Dienstag, 04.06.2013

- 09:30 Uhr Ankunft und Begrüßung
- 10:00 Uhr Das Patientenrechtegesetz
Referentin Frau S. Bessler, Justiziarin Klinikum Nürnberg
- Kurze Pause
- 11:15 Uhr Benchmark im Netzwerk
Herr M. Bäuerlein & Crew
Erkenntnisse aus und Darstellung der ersten Auswertung
- 12:30 Uhr gemeinsames Mittagessen
- 13:45 Uhr Fototermin für Gruppenfoto
Herr Ott
- 14:00 Uhr Schadensregulierung am Beispiel Klinikum Nürnberg
Fachvortrag Herr Günther Kleitner, Versicherungskammer Bayern
- 16:00 Uhr Abschluss, Ende der Tagung gegen 18:30 Uhr



Beschwerdemanagement

Erwünschtes Patientenfeedback

Bereits zum 15. Mal trafen sich Beschwerdemanager vom „Netzwerk Beschwerdemanagement“ aus ganz Deutschland zum fachlichen Austausch. Beim diesjährigen Treffen des Netzwerkes, das 2006 auf Initiative des Klinikums Nürnberg gegründet wurde, standen aktuelle Themen wie das neue Patientenrechtegesetz und die sozialen Medien auf der Tagesordnung.

Im Klinikum Nürnberg – wie in den meisten Krankenhäusern Deutschlands auch – gibt es schon seit vielen Jahren einen Beschwerdemanager sowie unabhängige Patientenvertreter / Patientenforsprecher. „Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge von Patienten zeigen uns, was wir besser machen können“, betont Alois Hirth (5.v.l.), Beschwerdemanager des Klinikums Nürnberg. Krankenhäuser, die bisher auf ein offizielles Beschwerdemanagement verzichtet haben, müssen nun nachrücken. Das neue Patientenrechtegesetz schreibt ein strukturiertes Beschwerdemanagement explizit vor.

Kopfzerbrechen bereiten den Beschwerdemanagern die neuen sozialen Medien. Anonyme Beschwerden auf Bewertungsportalen, in Chatrooms oder Fachforen können den Ruf eines Krankenhauses schädigen, ohne dass man die erhobenen Vorwürfe überprüfen kann. Der Beschwerdemanager könne nur über E-Mail Kontakt zum anonymen Beschwerdeführer aufnehmen und hoffen, dass er das Gesprächsangebot annimmt. Das findet Beschwerdemanager Hirth schade: „Man sollte den Krankenhäusern die Chance geben, auf Beschwerden zu reagieren.“ *als*

Patientinnen und Patienten des Klinikums und ihre Angehörigen können sich mit Beschwerden und Kritik, aber auch mit Lob und Anregungen wenden an:
Beschwerdemanager Alois Hirth, Tel. 398-3773, E-Mail: beschwerdemanagement@klinikum-nuernberg.de oder an die Patientenvertretung / Patientenforsprecher, 398-2701 (Klinikum Nord) und 398-5199 (Klinikum Süd).



17. Tagung: 25./26.02.2014 Essen



Katholisches Klinikum Essen

Frühjahrstagung Netzwerk Beschwerdemanagement

Dienstag 25. Februar 2014 – Mittwoch 26. Februar 2014

Ort: Kommunikations- und Gesundheitszentrum des Marienhospitals Altenessen,
Hospitalstraße 24, 45329 Essen, 6. Obergeschoss.

Programm:

❖ Dienstag, 25.02.2013

- 13:30 Uhr Ankomst im Marienhospital Altenessen – Begrüßungskaffee
- 14:00 Uhr Begrüßung und Überblick über das Tagungsprogramm
- 14:15 Uhr Offizielle Begrüßung und Vorstellung des Katholischen Klinikums Essen (KKE) und der Gesundheitsregion Essen
- 15:00 Uhr Manfred Sunderhaus, Geschäftsführer des Katholischen Klinikums Essen
- 15:00 Uhr Lob und Tadel im KKE
- 15:00 Uhr Oliver Gondolatsch, Leiter Marketing und Kommunikation
- 16:00 Uhr Anreise Zeche Zollverein
- 17:00 Uhr Führung durch Weltkulturerbe „Zeche Zollverein“
- 17:00 Uhr Hinweis: Wir empfehlen für die Führung festes Schuhwerk und witterungsgerechte Kleidung!
- 19:15 Uhr Anreise zum gemeinsamen Abendessen
- 19:45 Uhr Gemeinsames Abendessen in der „Dampfle“ in Borbeck (Borbecker Brauhaus)

❖ Mittwoch, 26.02.2013

- 09:30 Uhr Der Patientenförsprecher als Mittler zwischen Klinik und Patient
- 09:30 Uhr Detlef Schlittke, Patientenförsprecher des Philippsstifts
- 10:15 Uhr Ergebnisse und Erfahrungen von der ersten landesweiten Netzwerktagung für Patientenförsprecherinnen und -försprecher: Zusammen Wege gehen
- 10:15 Uhr Gaby Schütte, Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen, Campuserwicklung
- 10:30 Uhr Krankenhausbeschwerden aus Sicht der AOK
- 10:30 Uhr Oliver Hartmann, AOK Hamburg/Rheinland
- 11:00 Uhr Pause
- 11:15 Uhr Aufbau eines Beinahe-Fehlermeldesystems und Schnittstellen zum Beschwerdemanagement und Haftpflichtfällen, Thomas Schmitz, QMB Kliniken Essen-Süd
- 12:00 Uhr Mittagspause
- 13:00 Uhr Fototermin Gruppenfoto (Fotograf Heinz Reinisch)
- 13:15 Uhr Überblick über die datenschutzrechtlichen Anforderungen an das Beschwerdemanagement im Krankenhaus
- 13:15 Uhr Rechtsanwalt Klaus Weber, Kanzlei Weber
- 14:00 Uhr „Essen forscht und heilt“ - Ernährungsmedizin
- 14:00 Uhr Prof. Dr. med. Hans-Georg Krenkel, 1. Vorsitzender des RREB e. V., Leitender Arzt der Klinik für Innere Medizin und der Klinik für Gastroenterologie, Hepatologie und Ernährungsmedizin des Katholischen Klinikums Essen
- 14:30 Uhr Einbindung des Beschwerdemanagements in das Web 2.0 - was macht Sinn?
- 14:30 Uhr Patrick Berse, QMB des Katholischen Klinikums Essen
- 15:00 Uhr Asklepios Mindest-Standard Beschwerdemanagement
- 15:00 Uhr Sönke Seeler, QM-Regionalverantwortlicher Asklepios Kliniken GmbH
- 15:30 Uhr Netzwerkiterna
- 16:00 Uhr Ende der Netzwerk-Frühjahrstagung; auf Wunsch Führung durch das Krankenhaus



Deutsches Netz
Gesundheitsförsprecher
Krankenhaus gem. § V
Ein Netz der VMD

Katholisches Klinikum Essen GmbH (Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Duisburg-Essen)
Telefon 02 01 64 05-0 / Telefax 02 01 64 05-10 92 / E-Mail: info@kkl-essen.de / Internet: www.kkl-essen.de
Vorstand: Dr. med. Hans-Georg Krenkel, 1. Vorsitzender; Dr. med. Hans-Georg Krenkel, 2. Vorsitzender
Sitz der Gesellschaft: Essen | Amtsgericht Essen HRB 13481 | Umsatzsteueridentifizierung: DE 34203657



Oliver Gondolatsch



Alois



in Aktion...



Wie sieht's jetzt aus...

Mitglieder im Netzwerk Beschwerdemanagement

(Stand 13.10.2014)

150 Personen aus Deutschland

2 Personen aus Luxemburg

2 Personen aus der Schweiz

Der **Beirat** von 2009 - 2014



Andrea Koch



DU :-)



Gerhard Seiß



Raimund Moll



Heike Rieth

... und wie geht's weiter



Das neue **Leitungsgremium**
- konstituierende Sitzung am 24.09.2014 -
und Absicht zur Gründung eines **Bundesverband
Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.**



v.l.n.r.

Sandro Cornaro
Matthias Bäuerlein
Andrea Koch
Oliver Condolatsch
Gerhard Seiß
Kerstin
Riefenstein.
Yvonne Denker



Lieber Alois,

**wir hoffen, das Fotobuch macht Dir viel Freude
und erinnert Dich an unsere schöne,
gemeinsame Zeit.**

**Für die Zukunft wünschen wir Dir alles
erdenklich Gute, beste Gesundheit,
interessante Freizeitunternehmungen**

und.....

... keine Beschwerden mehr!!! :-)