

→ 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 Café 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, MaHM 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 Notaufnahme am UKSH – Campus Lübeck	Christiane Dau, Teamleitung Dr. med. Sebastian Wolfrum, Oberarzt
17.30	Fahrt zur Stadtführung, Treffpunkt Holstentor	
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 Jahnke 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