

Übersicht über die einzelnen Themen in den Netzwerktagungen

Tagungsort	Jahr	F / H	Themen
Nürnberg	2006	F	Netzwerkgründung und gleichzeitig 1. Netzwerk-Tagung Erarbeiten der Grundlagen in Kleingruppen und Festlegungen
Mannheim	2006	H	Beschwerde am Telefon (Vortrag und Training) Zentrales Beschwerdemanagement + Diskussion Produktpräsentation "Sorry" (Fa. Roedl+Partner) DV-gestütztes Beschwerdemanagement Erfahrungs- u. Arbeitsbericht
Nürnberg	2007	F	...und alles Gute für Ihre weitere Genesung... Inhaltliche und formale Grundlagen von Korrespondenz Antworten im Beschwerdemanagement - Textbeispiele aus der Praxis Produktpräsentation : Intrafox® Complaint Manager der Firma Inworks GmbH, Ulm
Frankfurt	2007	H	„Damit die Beschwerde nicht zur Unternehmens-Krise wird... ...Rechtslage und Unternehmens-Reputation im Fokus des Beschwerdemanagements“ Dr. Berend von Thülen, C3 Public Relations-Klinikkommunikation und Litigation PR, Giessen und Hermann Zimmermann, Rechtsanwalt Kanzlei Zimmermann & Strecker, Marburg mit Fallbeispielen & praxisorientierter Diskussion
Coburg	2008	F	„Du hättest leben können!“ (Erfahrungsbericht einer Mutter über den Umgang nach einem Behandlungsfehler) Stefanie Bachstein, Autorin des Buches „Du hättest leben können“ Mediation - Ein Instrument im Beschwerdewesen eines Klinikums? Ulrike Rhein, Kommunikationswissenschaftlerin, Supervisorin und Mediatorin Mediation – Demonstration (Ulrike Rhein)
Dortmund	2008	H	Beschwerdemanagement - Ausdruck von Patientenorientierung Vortrag zum Thema „Beschwerdemanagement im Krankenhaus als Ausdruck von Patientenorientierung (Erfahrungen mit Patientenbefragungen)“: Picker Institut, Hamburg Software „Beschwerdemanagement“, Präsentation: Fa. Schleupen, Ettlingen

Übersicht über die einzelnen Themen in den Netzwerktagungen

Tagungsort	Jahr	F / H	Themen
Münster	2009	F	Beschwerdemanagement - Ärztekammern; Prof. Antwortbriefe Beschwerdemanagement Ärztekammern Westfalen-Lippe Professionelle Antwortbriefe auf Beschwerden Software „Beschwerdemanagement“ Herr Jürgen Stöger IT-Service JS
Tübingen	2009	H	Beschwerdemanagement in einem QM-System - eine Standortbestimmung Der Einzelne und das System - Aus der Arbeit der Unabhängigen Patientenberatung Tübingen
Hannover	2010	F	Systematik und Methodik von Kennzahlen (Frau Dr. D. Hünefeld) Kennzahlen in der praktischen Anwendung Vermittlung von Gesundheitskompetenzen durch die MHH (die Patientenuniversität) Aspekte der Patientensicherheit (Frau Dr. M. Cartes) Patientenlotsen in der Zentralen Notaufnahme: Modell + Erfahrung
Dresden	2010	H	Vorstellung des ZB Service-, Ideen und Beschwerdemanagement im UKD Qualitätssicherung, Beschwerdemanagement und Beziehungsorientierung in der Medizin MEDIATION Eine neue Methode im Beschwerdemanagement? Vorstellung einer Projektidee „ Versorgung verbessern – Patienten informieren “ Umgang mit Patientenübergriffen im Beschwerdegespräch - Möglichkeiten zur Prävention
Luxemburg	2011	F	Die Patientenvertretung asbl in Luxemburg Frau Michèle Wennmacher BM über die Grenzen hinaus, die Situation in Luxemburg, Belgien und Frankreich S. Cornaro Supervision im Beschwerdemanagement Herr Peter Kargerer Dipl. Psychologe Vorstellung Resultate aus den AG Kennzahlen und Benchmarking im BM Ansprache von Herr Mars Di Bartolomeo Gesundheitsminister von Luxemburg Kennzahlen/Benchmarking im Beschwerdemanagement Dr. Yvonne Denker, UKM Münster Arbeitsgruppen Kennzahlen und Benchmarking im Beschwerdemanagement

Übersicht über die einzelnen Themen in den Netzwerktagungen

Tagungsort	Jahr	F / H	Themen
Stuttgart	2011	H	<ul style="list-style-type: none"> Themenschwerpunkte: Kennzahlen und Patientenrechtegesetz Weiterarbeit zum Thema Kennzahlenstatistik (I) Fr. Dr. Denker/Hr. Bäuerlein Weiterarbeit zum Thema Kennzahlenstatistik (II) Fr. Dr. Denker /Hr. Bäuerlein Vortrag d. Patientenbeauftragten der Bundesreg. zum Pat-Rechtegesetz, Diskussion Hr. Zöller (MdB) Vortrag und Diskussion zum Deeskalationsmanagement Hr. Weissenberger Aktuelles aus dem Netzwerk - Ergebnisse aus der Fragebogenaktion und der Beiratsklausur Verabschiedung der zuvor erarbeiteten Lösungen zur Kennzahlenstatistik
Lübeck	2012	F	<ul style="list-style-type: none"> Projekt Integriertes Risikomanagement/Zentrales Beschwerdemanagement am UKSH Beschwerdebearbeitung u. Maßnahmen am Bsp. der Notaufnahme am UKSH – Campus Lübeck Schnittstelle Justizariat und Bmmt: Workshop: Grenzen im Beschwerdemanagement Erfahrungsbericht aus der Schlichtungsstelle Hannover Einsatz von mediativer Kommunikation im Beschwerdemanagement Präsentation der Kennzahlenstatistik / Benchmarking Beschwerdemanagement
Hamburg	2012	H	<ul style="list-style-type: none"> Integriertes Managementsystem und Zertifizierung Patientenzufriedenheit: kontinuierliche Patientenbefragung Risikomanagement, Mortality&Morbidity-Konferenzen Lob- und Beschwerdemanagement "Hamburger Erklärung" Patientenbefragung zum Beschwerdemanagement Stand Benchmark im Netzwerk Technische Möglichkeiten zum Benchmark im Netzwerk Diskussion und Reflektion der Möglichkeiten zum Benchmark Empfehlungsmarketing Web 2.0 Ausblick Benchmark
Nürnberg	2013	F	<ul style="list-style-type: none"> „Social Media Monitoring“: Hilfe, unsere PatientInnen bewerten uns im Internet! Die Patientenvertretung am Klinikum Nürnberg Das Patientenrechtegesetz, Referentin Frau S. Bessler, Justitiarin Klinikum Nürnberg Benchmark im Netzwerk, Bäuerlein & Crew Erkenntnisse aus u. Darstellung der ersten Auswertung Schadensregulierung am Beispiel Klinikum Nürnberg, Günther Kleitner, VKB

Übersicht über die einzelnen Themen in den Netzwerktagungen

Tagungsort	Jahr	F / H	Themen
Köln	2013	H	<p>Das Kölner Interprofessionelle: Von der Theorie zur Praxis - Lernen für Studenten und Mitarbeiter Skills Lab & Simulationszentrum (KISS)</p> <p>Die Garantenpflicht d. obersten Ltg. - Wie erfährt das Management, wenn in der Klinik etwas schief geht?</p> <p>Freier Schreibtisch - freier Kopf, und umgekehrt! Organisation am Arbeitspl. - Prioritäten setzen - Zeitmmt.</p> <p>QUIPS – Qualitätsverbesserung in der postoperativen Schmerztherapie</p> <p>Leitfaden zur Erstellung eines Qualitätsmanagementsystems</p> <p>Arbeitsplatz Krankenhaus - Vier Mitarbeitergenerationen unter einem Dach: Wirtschaftwundergeneration, Babyboomer, Generation X und Y, Konflikte - Konsequenzen - Chancen</p>
Essen	2014	F	<p>Lob und Tadel im KKE – Oliver Gondolatsch, Leiter Marketing und Kommunikation</p> <p>Der Patientenfürsprecher als Mittler zwischen Klinik und Patient – Detlef Schliffke, Patientenfürsprecher des Philipusstifts</p> <p>Ergebnisse und Erfahrungen von der ersten landesweiten Netzwerktagung für Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher: Zusammen Wege gehen – Gaby Schütte, Landeszentrum Gesundheit Nordrhein-Westfalen, Campuserwicklung</p> <p>Krankenhausbeschwerden aus Sicht der AOK – Oliver Hartmann, AOK Hamburg/Rheinland</p> <p>Aufbau eines Beinahe-Fehlermeldesystems und Schnittstellen zum Beschwerdemanagement und Haftpflichtfällen – Thomas Schmitz, QMB Kliniken Essen-Süd</p> <p>Überblick über die datenschutzrechtlichen Anforderungen an das Beschwerdemanagement im Krankenhaus – Rechtsanwalt Klaus Weber, Kanzlei Weber</p> <p>„Essen forscht und heilt“ – Ernährungsmedizin – Prof. Dr. med. Hans-Georg Krengel, 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</p> <p>Einbindung des Beschwerdemanagements in das Web 2.0 - was macht Sinn? – Patrick Berse, QMB des Katholischen Klinikums Essen</p> <p>Asklepios Mindest-Standard Beschwerdemanagement – Sönke Seeler, QM-Regionalverantwortlicher Asklepios Kliniken GmbH</p>
Freiburg	2014	H	