

## **Termine 2019**

**11. März 2019: Schreibwerkstatt „Basis“**

Tagungsort: Akademie der Aachen Münchener (Am Schloss 1-3, 51429 Bergisch Gladbach)

**12. März 2019: Wie Sie Coaching-Techniken im Klinikalltag nutzen können**

Tagungsort: Akademie der Aachen Münchener (Am Schloss 1-3, 51429 Bergisch Gladbach)

**9. September 2019: Schreibwerkstatt „Basis“**

Tagungsort: VKU-Forum (Berlin, Nähe Berlin Hauptbahnhof)

**10. September 2019: Wie Sie Coaching-Techniken im Klinikalltag nutzen können**

Tagungsort: VKU-Forum (Berlin, Nähe Berlin Hauptbahnhof)

## **Einzelbeschreibungen**

**Schreibwerkstatt „Basis“: Beschwerdeschreiben professionell beantworten**

Jede professionelle Antwort auf die Beschwerde eines unzufriedenen oder verärgerten Patienten bietet die Chance, ihn umzustimmen und wieder für das Krankenhaus zu gewinnen. Das Antwortschreiben vermittelt die Position der Klinik auf eine zugespitzte Art und Weise. Dabei sind Konzentration auf relevante Inhalte und sprachliche Präzision erforderlich. Zudem sollte das Schreiben so formuliert und aufgebaut sein, dass es den Empfänger sowohl inhaltlich als auch emotional anspricht. Dieses praxisorientierte Seminar vermittelt, wie Antwortbriefe auf schriftliche Patientenbeschwerden konzipiert und formuliert werden.

- **Zielgruppen Schreibwerkstatt:** Mitarbeiter aus Kliniken, die für Korrespondenz mit Patienten zuständig sind und/oder Briefe für Vorgesetzte entwerfen.

**Seminar: Grundlagen „Coaching“ für Klinikpersonal: Wie Sie Coaching-Techniken im Klinikalltag nutzen können**

Coaching ist ein spezielles Persönlichkeitstraining. Viele Unternehmen nutzen heute Coaching-Techniken zur Verbesserung der beruflichen Kommunikation. Auch im Klinikalltag kann Coaching helfen, Beschwerdesituationen kreativ zu lösen oder zumindest zu entspannen. Die Anwendung von Coaching-Techniken setzen ein Verständnis für den Coaching-Rahmen und die Rolle des Coaches voraus: Anders als in anderen Beratungssystemen versteht sich der Coach nicht als derjenige, der die Lösung des Klienten „kennt“. Der Coach unterstützt und begleitet den Klienten auf dem Weg zu seinem Ziel. Der „Experte“ für die Lösung ist der Klient selbst. Diese Grundhaltung aus dem Coaching ermöglicht es, auch im Dialog mit Patienten und deren Angehörigen ganz neue Wege zu gehen.

- **Zielgruppen Workshop:** Beschwerdemanager, Patientenfürsprecher und Klinikpersonal, das im direkten Kontakt mit dem Patienten steht.

## **Teilnahmegebühr**

**Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:**

BBfG-Mitglieder: 299,- Euro zzgl. MwSt. / Nicht-Mitglieder: 349,- Euro zzgl. MwSt.

**Referentin: Gisela Meese**, Organisationsentwicklerin (IHK), Systemischer Coach und offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement (BBfG), ALVS-Klinikberatung ([www.alvs.de](http://www.alvs.de))