

Aktives und nachhaltiges Beschwerdemanagement Was Kliniken dafür tun können

Workshop bei BBfG-Herbsttagung 2018

Bei der Herbsttagung des BBfG nutzten viele Mitglieder die Möglichkeit, an einem einstündigen Workshop teilzunehmen. Anhand eines Fallbeispiels definierten sie, wie Kliniken Mitarbeiter für Patientenbeschwerden sensibilisieren können und sie in die Lage versetzen, Unzufriedenheiten und Störungen von Abläufen frühzeitig zu erkennen. Wesentlich ist dabei eine „betriebliche Kommunikation“, die den Mitarbeitern vermittelt, was das Unternehmen unter „aktivem Beschwerdemanagement“ versteht. Daran schließt sich die Frage, wie das Personal zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess beitragen kann – und was es dafür braucht. Die speziellen Anforderungen und Bedürfnisse einzelner Berufsgruppen und Fachrichtungen sind dabei besonders zu berücksichtigen.

Bei Interesse kann der Workshops als Tagesveranstaltung angeboten werden. Dabei soll ein umfassender Kommunikationsplan entwickelt werden, der den Informations- und Schulungsbedarf der einzelnen Berufsgruppen und Fachrichtungen beinhaltet. Der Workshop kann auch von einer Klinik gebucht werden. Eine Inhouse-Veranstaltung ermöglicht es, für die jeweilige Klinik einen spezifischen Kommunikationsplan für die Mitarbeiterinformation und Schulung zu erarbeiten.

Feed-back (Zutreffendes bitte ankreuzen) bis 17.12.2018 per E-Mail an info@alvs.de

Umfrage auch im Internet unter <https://www.surveymonkey.de/r/L79ZNZK>

- Der BBfG soll diese Veranstaltung als eintägigen Workshop anbieten.
- Ich bin daran interessiert, den Workshop als Inhouse-Seminar für unsere Klinik zu buchen.
- Ich bin nicht interessiert.

Folgende Themen sollten im Workshop außerdem angesprochen werden:

Charts des Workshops bei der Herbsttagung (19.10.2018)

<p>AKTIVES & NACHHALTIGES BESCHWERDE- MANAGEMENT</p> <p>Was können dafür tun können.</p>	<p>ALVS & ANWACHSUNG IM SCHLOSS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemische Good Practice • Experten für Klagen • Bestimmung des vollen Beschwerdemanagements • Organisationsentwicklung <p>GISELA MEESE</p> <p>10 Jahre → UNICEF 17 Jahre → Geschäftsplan UNICEF (inkl. "Systemische")</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Offizielle Kooperationspartnerin des BDFG ■ 2018 zur Mitglied "Ständehaus" ■ Zahlreiche Veröffentlichungen <p>Webseite: www.alvs.de</p>
<p>PLAN</p> <p>DO</p> <p>CHECK</p> <p>ACT</p> <p>Beschwerde-management in jeder "Lernenden Organisation"</p> <p>LEARNZYKLUS PLANUNGSZYKLUS</p>	<p>STRATEGIE Vision, Ziele</p> <p>STRUKTUR Wie werden wir zusammen?</p> <p>KULTUR • Denkweise / • Glauben, Werte, Geschichten</p>
<p>FALLBEISPIEL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Welche <u>Lösungen</u> gibt es für diese Situation? 2. Wie hilft das <u>Personal</u> die <u>Teilziele</u> erreichen müssen, damit im System eine Lösung gefunden wird? 3. A Was würde das Personal dazu brauchen? 	<p>LÖSUNGEN</p> <p>PERSONAL</p>

