

**Seminare in Kooperation mit dem Bundesverband  
Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)**

## **Termine 2019**

**Mittwoch, 03. Juli 2019 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) – s. Einzelbeschreibung (1)

**Freitag, 05. Juli 2019 – Patientengespräche mit Coaching-Techniken verbessern** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (3)

**Montag, 08. Juli 2019 - Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in den Sozialen Medien** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (2)

**Mittwoch, 10. Juli 2019 – Umgang mit verärgerten und aufgebracht Patienten** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (4)

**Montag, 9. September 2019 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: VKU-Forum (Berlin, Nähe Berlin Hauptbahnhof) s. Einzelbeschreibung (1)

**Dienstag, 10. September 2019 - Patientengespräche mit Coaching-Techniken verbessern** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: VKU-Forum (Berlin, Nähe Berlin Hauptbahnhof) s. Einzelbeschreibung (3)

**Mittwoch, 18. September 2019 - Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in den Sozialen Medien** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (2)

**Donnerstag, 7. November 2019 – Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing** (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (5)

## **Einzelbeschreibungen**

Die Einzelbeschreibungen geben Ihnen eine erste Übersicht. **Fordern Sie gerne eine ausführliche Seminarbeschreibung an bei E-Mail: [info@alvs.de](mailto:info@alvs.de).**

### **(1) Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten (Schreibwerkstatt)**

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.

- **Zielgruppe:** Mitarbeiter aus Kliniken oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen, die für die Korrespondenz mit Patienten zuständig sind und/oder Antwortschreiben für Vorgesetzte entwerfen.

## **Seminare in Kooperation mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG)**

### **(2) Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in den Sozialen Medien (Seminar)**

Das Seminar zeigt die Besonderheiten im Umgang mit Patientenbeschwerden im Internet auf. Neben den rechtlichen Rahmenbedingungen werden Fallbeispiele analysiert. Dieses Seminar ist eine sinnvolle Ergänzung zur Schreibwerkstatt (s. Einzelbeschreibung 1).

- **Zielgruppe:** Mitarbeiter aus Kliniken oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen, die mit Meinungsäußerungen von Patienten im Internet zu tun haben.

### **(3) Patientengespräche mit Coaching-Techniken verbessern (Seminar und Workshop)**

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.

- **Zielgruppe:** Personal aus dem Gesundheitswesen, das Gespräche mit Patienten führt.

### **(4) Umgang mit verärgerten und aufgebracht Patienten (Kommunikationstraining)**

Der Umgang mit verärgerten und aufgebracht Patienten ist eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter. Das Personal wird unvorbereitet mit den negativen Emotionen des Gesprächspartners konfrontiert. Das eintägige Kommunikationstraining vermittelt professionelle Gesprächstechniken und Handlungsabläufe für schwierige Gespräche. Die Teilnehmer üben, wie sie ein Beschwerdegespräch wieder auf eine sachliche Ebene bringen und positiv beenden können.

- **Zielgruppe:** Personal aus dem Gesundheitswesen, das Gespräche mit Patienten führt.

### **(5) Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing (Seminar & Workshop)**

Das Meinungsmanagement einer Klinik leistet mehr als nur „Schadensbegrenzung“, sondern sollte darüber hinaus Einzelmeinungen aktiv beeinflussen. Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden, ausgeprägte Patientenorientierung, eine Fehlerkultur und das Empfehlungsmarketing gehören zu den wichtigsten Faktoren für ein erfolgreiches Meinungsmanagement.

- **Zielgruppe:** Mitarbeiter aus Krankenhäusern oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen, insbesondere aus den Bereichen Qualitäts- und Beschwerdemanagement und Marketing.

## **Teilnahmegebühr & Anmeldung**

### **Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:**

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

**Anmeldung bei:** ALVS, Tel.: 02204 / 86799-20, E-Mail: [info@alvs.de](mailto:info@alvs.de)

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