

Termine 2019

BERLIN

Montag, 9. September 2019 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten (10.00 h – 17.00 h) s. Einzelbeschreibung (1)

Dienstag, 10. September 2019 - Patientengespräche mit Coaching-Techniken verbessern (10.00 h – 17.00 h) s. Einzelbeschreibung (3)

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

BERGISCH GLADBACH

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)

NEU-ULM

Donnerstag, den 17. Oktober 2019 - „Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten“ (10.00 h – 17.00 h) – s. Einzelbeschreibung (1) Ermäßigte Gebühren auch für ClarCert- und OnkoZert-Kunden.

Freitag, den 18. Oktober 2019 - „Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in den Sozialen Medien“ (10.00 h – 17.00 h)– s. Einzelbeschreibung (2) Ermäßigte Gebühren auch für ClarCert- und OnkoZert-Kunden.

Tagungsort beide Veranstaltungen: ClarCert GmbH, Gartenstraße 24, 89231 Neu-Ulm

HAMBURG

Dienstag, 22. Oktober 2019 - Gesprächstechniken für schwierige Gespräche mit verärgerten Patienten (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: Hamburgische Krankenhausgesellschaft e. V. (Burchardstraße 19, 20095 Hamburg) Weitere Informationen unter www.hkgev.de

BERGISCH GLADBACH

Freitag, 25. Oktober 2019 –Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (5)

LEIPZIG

Montag, 28. Oktober 2019 - Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten- Schreibwerkstatt (10.00 h – 16.30 h) Weitere Informationen unter <http://www.kgs-online.de>

Dienstag, 29. Oktober 2019 - Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in Sozialen Medien (10.00 h – 16.30 h) Weitere Informationen unter <http://www.kgs-online.de>
Tagungsort beide Veranstaltungen: Krankenhausgesellschaft Sachsen in Leipzig.

BERGISCH GLADBACH

Donnerstag, 7. November 2019 - Gesprächstechniken für schwierige Gespräche mit verärgerten Patienten (10.00 h – 17.00 h) Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (4)

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

STUTTGART

Montag, 11. November 2019 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten (10.00 h – 17.00 h) s. Einzelbeschreibung (1)

Dienstag, 12. November 2019 - Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing (10.00 h – 17.00 h) s. Einzelbeschreibung (5)

Tagungsort beide Veranstaltungen: GENO-Haus Stuttgart, Heilbronner Str. 41, 70191 Stuttgart

BERGISCH GLADBACH

Montag, 18. November 2019 – Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) s. Einzelbeschreibung (5)

DÜSSELDORF

Mittwoch, 20. November 2019 - Umgang mit verärgerten und aufgebracht Patienten (Vortrag bei Krankenhaustag) Weitere Informationen unter <https://www.deutscher-krankenhaustag.de/>

Einzelbeschreibungen

Diese Einzelbeschreibungen geben Ihnen eine erste Übersicht. **Fordern Sie gerne eine ausführliche Seminarbeschreibung an bei E-Mail: 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.

(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)

Grundlegende Coaching-Techniken erleichtern es, ziel- und lösungsorientierte Patientengespräche zu führen. Auch in anderen beruflichen Kommunikationssituationen profitieren Sie von Kenntnissen zum Coaching.

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

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

(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.

Am 17./18.10.2019: ClarCert- und OnkoZert-Kunden: 299,- Euro zzgl. MwSt.

Anmeldung bei: ALVS, Tel.: 02204 / 86799-20, E-Mail: 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)