

Referentenverzeichnis

Dr. med. Hans-Jürgen Bartz, MBA

Leitung GB QM und klinisches Prozessmanagement
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Beate Gerber/ Hilke Holsten-Griffin

Lob- und Beschwerdemanagement
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Hajo Neu

Visioness GmbH, Heidelberg

Markus Tannheimer

Dipl.-Wirtsch.-Ing., Senior Consultant,
Geschäftsführung Inworks GmbH, Ulm

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V., Diözesan-Caritasverband
für das Erzbistum Köln e.V., Geschäftsführer der Diözesan-
Arbeitsgemeinschaft kath. Krankenhäuser, Referent für
Krankenhausfragen, Köln

Alois Hirth

Begründer und ehemaliger 1. Vorsitzender des „Netzwerks
Beschwerdemanagement“ Ehemals Klinikum Nürnberg,
Nürnberg

Matthias Bäuerlein

2. Vorsitzender Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V., Klinikum der Landeshaupt-
stadt Stuttgart gKAöR, Servicecenter Versorgung und Zentrale
Dienste (VZD), Fachbereichsleiter VZD-2, Stuttgart

Dr. Claudia Brase

Geschäftsführerin Hamburgische Krankenhausgesellschaft e.V.
(HKG), Hamburg

Janna Noack, M.A.

Klinisches Risikomanagement/ Lob- und Beschwerdemanage-
ment/CIRS, Zentralbereich Medizinische Synergien (ZMS),
Universitätsklinikum Köln (AÖR), Köln

Dr. Stefan Neumann

Stellv. Leitung GB QM und klinisches Prozessmanagement,
Klin. Risikomanagement, Universitätsklinikum Hamburg-
Eppendorf

Katja Willenbrink

Zentrales Beschwerdemanagement, Stabsstelle Betriebsorgani-
sation, Innovations- und Qualitätsmanagement, Hannover

Veranstaltungsdaten

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
Martinistraße 52 | 20246 Hamburg

Geschäftsbereich Qualitätsmanagement und
klinisches Prozessmanagement

Lob- und Beschwerdemanagement

Ansprechpartner

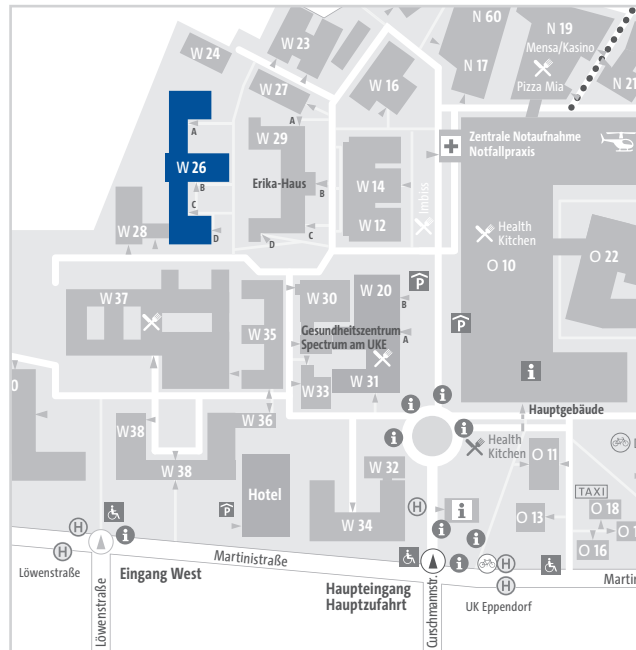
Frau Beate Gerber und Frau Hilke Holsten-Griffin

E-Mail: ihre-meinung@uke.de

Telefon: +49 (0) 40 7410 56049

Fax: +49 (0) 40 7410 58932

www.uke.de



Gebäude W26 | Eingang B | 1. OG | Festsaal



Lob- und Beschwerdemanagement



Herbsttagung Beschwerdebeauftragte Risikomanagement im Beschwerdemanagement

14. bis 15. November 2019

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

In Kooperation mit



Impressum: Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf, Martinistraße 52, 20246 Hamburg | Gestaltung: MT | Fotos: Titel AK, Innen privat | Stand: 09.2019

Wir freuen uns auf eine interessante Herbsttagung in Hamburg!

Kosten

50,- € pro Person bei Unternehmensmitgliedschaft
(Übernimmt der BBfG im Rahmen der Freiplatzangebote)

75,- € pro Person bei Personenmitgliedschaft

300,- € ohne Mitgliedschaft

Hotelempfehlungen

Motel One am Michel

Ludwig-Erhard-Straße 26, 20459 Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 35 71 89 00

(Passend für die Abendveranstaltung)

Citadines Michel Hamburg (Apart Hotel Hamburg)

Ludwig-Erhard-Straße 7, 20459 Hamburg

Tel: +49 (0) 40 3 00 61 80

(Passend für die Abendveranstaltung)

Dorint Hotel Hamburg-Eppendorf

Martinistraße 72, 20251 Hamburg

Telefon:+49 (0) 40 5 70 15 00 (direkt am UKE)

Fremdenverkehrsamt Hamburg

Tel.: +49 (0) 40 - 30 05 13 00

Fax: +49 (0) 40 - 30 05 13 33

www.hamburg-tourism.de

info@hamburg-tourismus.de

Programmübersicht 1. Tag*

- 11.00 Uhr Eintreffen, Anmelden, Kaffee, Snack
- 12.00 Uhr Vorstellung Geschäftsbereich QM UKE
Leitung, Dr. H.-J. Bartz
- 12.15 Uhr LBM Vorstellung, neue Räumlichkeiten
B .Gerber/ H. Holsten-Griffin
- 12.30 Uhr Homepagedesign BBfG, Visioness GmbH
H. Neu
- 13.00 Uhr Befragung zum BM Benchmark 2018
M. Tannheimer
- 13.45 Uhr Kaffeepause
- 14.10 Uhr BBfG Interna (Wenn nötig auch 2.Tag)
O. Gondolatsch
- 14.55 Uhr Rückblick – Ausblick
bis 15.15Uhr A. Hirth
- Bustransfer zur Hafencity
- 16.15 Uhr Führung Elbphilharmonie
ab 18.00 Uhr „Restaurant Block Bräu“



Programmübersicht 2. Tag*

- 09.00 Uhr Bericht aus den AGs / ggf. Interna
M. Bäuerlein (BBfG)
Vorstellung Leitfaden „Kompetenzmodell für Beschäftigte im BM“
- 10.00 Uhr Grußwort
Frau Dr. C. Brase, HKG
- 10.10 Uhr Verknüpfung von RM & BM
J. Noack M. A.
- 11.00 Uhr Kaffeepause
- 11.30 Uhr Risikomanagement im UKE
Dr. S. Neumann
- 12.15 Uhr Mittagessen, gemeinsam
- 13.00 Uhr Bericht AG Leitfaden „RM im BM“
K. Willenbrink
und Fallbesprechungen von
Risikofällen im Plenum
B .Gerber/ H. Holsten-Griffin
- 14.45 Uhr Verabschiedung
- 15.15 Uhr Ende der Veranstaltung

Wir freuen uns auf eine gemeinsame Führung durch die Elbphilharmonie

*Änderungen im Programm vorbehalten.