Referentenverzeichnis

Veranstaltungsdaten



Lob- und Beschwerdemanagement

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 Landeshauptstadt 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 Beschwerdemanagement/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 Betriebsorganisation, Innovations- und Qualitätsmanagement, Hannover

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf Martinistraße 52 | 20246 Hamburg

Geschäftsbereich Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement

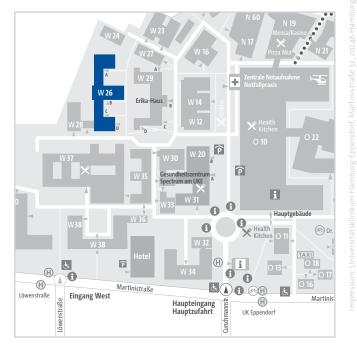
Lob- und Beschwerdemanagement

Ansprechpartner

Frau Beate Gerber und Frau Hilke Holsten-Griffin

E-Mail: ihre-meinung@uke.de Telefon: +49 (o) 40 7410 56049 Fax: +49 (o) 40 7410 58932

www.uke.de



Herbsttagung Beschwerdebeauftragte
Risikomanagement im
Beschwerdemanagement

14. bis 15. November 2019

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

In Kooperation mit



Gebäude W26 | Eingang B | 1. OG | Festsaal

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 (o) 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 (o) 40 - 30 05 13 00 Fax: +49 (o) 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. HJ. Bartz
12.15 Uhr	LBM Vorstellung, neue Räumlichkeiten B .Gerber/ H. Holsten-Griffin
12.30 Uhr	Homepagedesign BBfG, Visioness GmbH. 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 "Kompetenz- modell 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

Wir freuen uns auf eine gemeinsame Führung durch die Elbphilharmonie

Ende der Veranstaltung

15.15 Uhr