

Termine 2020

BERGISCH GLADBACH

- **Dienstag, 31. März 2020 - Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) - Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (4)
- **Mittwoch, 01. April 2020 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten (10.00 h – 17.00 h)** Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Adresse s.o.) - Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (1)

BERLIN

- **Dienstag, 21. April 2020 - Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: Deutscher Caritasverband e.V. Berliner Büro Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin - Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (4)
- **Mittwoch, 22. April 2020 - Ich stärke meine eigene Widerstandskraft: Stressbewältigung und Resilienz-Training für Klinikpersonal (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: Caritasverb. (Adresse s.o.) – Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (7)

BERGISCH GLADBACH

- **Dienstag, 05. Mai 2020 - Ich stärke meine eigene Widerstandskraft: Stressbewältigung und Resilienz-Training für Klinikpersonal (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Jan-Wellem-Str. 6, 51429 Bergisch Gladbach) Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (7)
- **Mittwoch, 13. Mai 2020 – Coaching als Führungsinstrument in Kliniken (10.00 h – 17.00 h)** Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Adresse s.o.) Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (6)
- **Donnerstag, 14. Mai 2020 – Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Adresse s.o.) Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (5)

NEU-ULM

- **Dienstag, 21. Juli 2020 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: ClarCert GmbH, Gartenstraße 24, 89231 Neu-Ulm – Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (1)
- **Mittwoch, 22. Juli 2020 - Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in den Sozialen Medien (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: ClarCert GmbH (Adresse s.o.), Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (2)

BERLIN

- **Dienstag, 01. September 2020 - Schreibwerkstatt: Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: Deutscher Caritasverband e.V. Berliner Büro Reinhardtstraße 13, 10117 Berlin – Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (1)
- **Mittwoch, 02. September 2020 – Patientengespräche mit Coaching-Techniken verbessern (10.00 h – 17.00 h).** Tagungsort: Deutscher Caritasverband e.V. (Adresse s.o.) – Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (3)

BERGISCH GLADBACH

- **Mittwoch, 04. November 2020 - Aktives Beschwerdemanagement im Internet: Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden auf Bewertungsportalen und in den Social Media (10.00 h – 17.00 h)** Tagungsort: ALVS-Klinikberatung (Adresse s.o.) Seminarinhalt s. Einzelbeschreibung-Nr. (2)

Einzelbeschreibungen

Die folgenden Einzelbeschreibungen geben Ihnen eine erste Orientierung. **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/innen 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, wie Sie auf Beschwerden im Internet professionell reagieren können, und es bietet die Möglichkeit zu einem fachlichen Erfahrungsaustausch. Eine vorherige Teilnahme an der „Schreibwerkstatt“ ist empfehlenswert, jedoch keine Bedingung.

- **Zielgruppe:** Mitarbeiter/innen 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.

(4) Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Patienten

Der Umgang mit verärgerten und aufgebrachten Patienten ist eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter/innen. 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/innen aus Krankenhäusern oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen, insbesondere aus den Bereichen Qualitäts- und Beschwerdemanagement und Marketing.

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

(6) Coaching als Führungsinstrument in Kliniken (Seminar & Workshop)

Die Verwendung von Coaching-Techniken zur Führung von Mitarbeitern und Teams findet immer größere Verbreitung. Eine coachende Führungskraft stärkt die Motivation und Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiter/innen. Die Seminarteilnehmer lernen Coaching als zeitgemäße Führungsmethode kennen.

- **Zielgruppe:** Führungspersonal aus Krankenhäusern oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen

(7) Ich stärke meine eigene Widerstandskraft: Stressbewältigung und Resilienz-Training für Klinikpersonal (Seminar & Workshop)

Mitarbeiter/innen im Gesundheitswesen müssen auch in belastenden, konfliktiven Situationen handlungsfähig und innerlich stabil bleiben. Dazu brauchen sie psychische Widerstandskraft, die auch als „Resilienz“ bezeichnet wird. Eine innere „resiliente“ Haltung ist erlernbar. In diesem Workshop mit praktischem Training erfahren und erlernen die Teilnehmer, wie sie ihre eigene Resilienz stärken können, um sicher und gesund im Arbeitsalltag zu handeln.

- **Zielgruppe:** Mitarbeiter/innen aus Kliniken oder anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen.

Teilnahmegebühr & Anmeldung

Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:

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

Am 21. und 22. Juli 2020: Sonderkonditionen für ClarCert- und OnkoZert-Kunden: 299,- Euro zzgl. MwSt.

Anmeldung bei: ALVS, Tel.: 02204 / 86799-20, Fax: -21, E-Mail: info@alvs.de

Das gesamte **ALVS-Seminarprogramm** finden Sie unter: <https://www.alvs.de/50.0.html>

Referentin: Gisela Meese, Organisationsentwicklerin (IHK-zertifiziert), Systemischer Coach (ECA-zertifiziert) und Resilienztrainerin[®] LOOVANZ ist offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement (BBfG). Langjährig war sie Geschäftsführerin mit Personalverantwortung im Gesundheitswesen.