

Termin

Donnerstag, 12. November 2020

Freitag, 13. November 2020

Veranstaltungsort

Robert-Bosch-Krankenhaus
Atrium, Kongress- und Veranstaltungszentrum
Auerbachstraße 120, 70376 Stuttgart

Kontakt und Anmeldefrist

Tanja Matthies, Carmen Himmel
Telefon 0711/8101-6267, -6244, Telefax 0711/8101-3799,
feedback@rbk.de

Wir bitten um Anmeldung mit dem beigefügten Formular
bis **Freitag, 23.10.2020**.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt 50 Euro bei Unternehmensmitgliedschaften (Übernahme der BBfG im Rahmen der Freiplatzangebote), 75 Euro bei Personenmitgliedschaften bzw. 300 Euro ohne Mitgliedschaft.

Hotelempfehlungen

Kongresshotel Europe (nahe RBK)
Siemensstraße 26, 70469 Stuttgart
Tel. 0711/81004-0

Hotel Motel One (Hauptbahnhof S)
Lautenschlager Straße 14, 70173 Stuttgart
Tel. 0711/300209-0

Arcotel Camino Stuttgart (Nähe Hauptbahnhof S)
Heilbronner Straße 21, 70191 Stuttgart
Tel. 0711/258580



So finden Sie uns

Mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Von Stuttgart Hauptbahnhof mit den Stadtbahn-Linien U6 Richtung Gerlingen, U7 Richtung Mönchfeld oder U15 Richtung Stammheim bis zur Haltestelle Pragsattel. Oder vom Wilhelmsplatz Bad Cannstatt kommend mit der U13 Richtung Feuerbach/Giebel bis zur Haltestelle Pragsattel. Von der Haltestelle Pragsattel aus weiter mit der Buslinie 57 Richtung Burgholzshof bis zur Haltestelle Robert-Bosch-Krankenhaus.

Mit dem Auto

Über B 10 oder B 27 bis zur Kreuzung Pragsattel. Dort in die Siemensstraße/B 295 Richtung Calw/Leonberg abbiegen. Nach etwa 100 m an der ersten Ampel rechts in die Leitzstraße einbiegen und dem Straßenverlauf über die Auerbachbrücke folgen. Am Kreisverkehr rechts in das Klinikgelände einbiegen. Parkmöglichkeiten im klinikeigenen Parkhaus.

Robert-Bosch-Krankenhaus, Auerbachstraße 110
70376 Stuttgart, info@rbk.de, www.rbk.de

Eine Einrichtung der Robert Bosch Stiftung

Einladung

Herbsttagung BBfG im
Robert-Bosch-Krankenhaus –
Handwerkszeug im
Beschwerdemanagement

Donnerstag und Freitag,
12. und 13. November 2020



Robert-Bosch-Krankenhaus

Programm „Herbsttagung BBfG“

1. Veranstaltungstag

Donnerstag, 12. November 2020

11.30 Uhr

Eintreffen & Anmeldung,
kleine Stärkung

12 Uhr

Begrüßung
Prof. Dr. Mark Dominik Alscher

12.15 Uhr

Vorstellung Beschwerdemanagement im RBK
Carmen Himmel

12.30 Uhr

Befragung zum BM Benchmark 2019
Markus Tannheimer

13 Uhr

Erfahrungen Social Media Crawling (SMC)
am Beispiel Klinikum Stuttgart
Markus Tannheimer, Matthias Bäuerlein

13.15 – 14 Uhr Mittagspause

14 Uhr

Mitgliederversammlung BBfG e.V.
Oliver Gondolatsch, Matthias Bäuerlein

16.15 Uhr

Spaziergang durch die Weinberge
und Fahrt mit der U-Bahn in die Stuttgarter Innenstadt

17 Uhr

Schnitzeljagd im Museum
„Haus der Geschichte“, Stuttgart

19 Uhr

Restaurant „Alte Kanzlei“

2. Veranstaltungstag

Freitag, 13. November 2020

9 Uhr

Erfahrungsaustausch:
Beschwerdemanagement in Corona-Zeiten
Carmen Himmel, Matthias Bäuerlein

9.45 Uhr

Einteilung in die Workshops

10 – 12 Uhr

Parallel stattfindende Workshops*

12 – 12.45 Uhr Mittagspause

13 – 15 Uhr

Parallel stattfindende Workshops*

15.15 Uhr

Abschluss und Verabschiedung
Oliver Gondolatsch, Matthias Bäuerlein

15.30 Uhr

Ende der Veranstaltung

*Workshop 1

Humorstrategien im Beschwerdemanagement
Torsten Fuchs

*Workshop 2

Setzen Sie Moderationstechniken erfolgreich im Beschwerdemanagement ein - und ermöglichen Sie auch bei mehreren Gesprächsteilnehmern zielorientierte Besprechungen und Diskussionen.
Gisela Meese

Referenten

Prof. Dr. Mark Dominik Alscher

Medizinischer Geschäftsführer,
Robert-Bosch-Krankenhaus GmbH, Stuttgart

Carmen Himmel

Stabsstelle Beschwerde- und Haftpflichtmanagement,
Robert-Bosch-Krankenhaus GmbH, Stuttgart

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Markus Tannheimer

Senior Consultant, Geschäftsführung,
Inworks GmbH, Ulm

Oliver Gondolatsch

1. Vorsitzender Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG),
Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V.,
Geschäftsführer der Diözesan-Arbeitsgemeinschaft
kath. Krankenhäuser, Geschäftsführer Fachklinik Gut
Zissendorf, Hennef (Sieg), Referent für Krankenhaus-
fragen, Köln

Matthias Bäuerlein

2. Vorsitzender Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG),
Klinikum der Landeshauptstadt Stuttgart gKAÖR,
Betriebsbeauftragter Katharinenhospital,
Fachbereichsleiter Zentrale Dienste, Stuttgart

Torsten Fuchs

Social Mediator und Humorcoach

Gisela Meese

Geschäftsführerin ALVS-Klinikberaterin,
Systemischer Coach, Organisationsentwicklerin &
Resilienztrainerin @LOOVANZ

Informationen zu den aktuell geltenden Hygienevorschriften

Die Veranstaltung wird unter den zu diesem Zeitpunkt geltenden Hygienevorschriften, wie z.B. Abstands- und Hygienemaßnahmen sowie das regelmäßige und richtige Lüften, organisiert und durchgeführt. Die Vorgaben der Corona-Verordnung der Landesregierung Baden-Württemberg werden in der jeweils geltenden Fassung beachtet und umgesetzt. Wir bitten unsere Teilnehmer/innen, die notwendigen Vorgaben zu ihrem eigenen und zum Schutz der anderen zu beachten.