

	<h2>Leitfaden</h2>	Dok.-Nr. 001
		Version 06
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	<h2>Ausrichtung einer Tagung</h2>	Stand: 20.11.2017
		Nächste Revision: 26.01.2020

<p>Tagungen sind ein wichtiges Element des fachlich- thematischen Austausches zwischen den Mitgliedern des Bundesverbandes. Sie bieten die Möglichkeit neue Ideen und Ergebnisse zu präsentieren, aufzunehmen und zu diskutieren, mit dem Ziel den Mitgliedern Rat, Hilfestellung und Informationen zu geben, um ihre Tätigkeit besser auszuführen und das Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen weiter zu professionalisieren.</p>	
Termin	<p>Die Tagungen finden jährlich im Frühjahr und im Herbst statt. Der Termin kann vom Veranstalter nach hausinternen Möglichkeiten frei festgelegt werden. Ferien und Feiertage in den einzelnen Bundesländern sollten bei der Terminfestlegung bedacht werden.</p>
Themenauswahl	<p>Im Rahmen jeder Tagung werden die Mitglieder zu Themenwünschen für die nächste Tagung befragt, hieraus wird die bestehende „Themenliste“ im Mitgliederbereich kontinuierlich aktualisiert. Der Veranstalter kann Themen und Referenten der Tagung frei auswählen, wichtig ist der Bezug zum Beschwerdemanagement, zu aktuellen Entwicklungen und zu den Bedürfnissen der Mitglieder.</p>
Ablauf	<p>Um den Mitgliedern genügend Zeit zum Austausch zu bieten, wurde eine zweitägige Tagung vereinbart. Aufgrund der zum Teil langen Anfahrtswege beginnt der erste Tag am frühen Nachmittag gegen 13:00 Uhr mit einem kleinen Empfang und einer Vorstellungsrunde der Tagungsteilnehmer. Bewährt hat sich den ersten Tag zur Vorstellung des Unternehmens und der Abteilung zu nutzen. Bei der Herbsttagung sollte für den ersten Tag zudem mind. 60 Min. für den Tagesordnungspunkt „Internas aus dem Netzwerk“ und mind. 60 Min. für die „Vorstellung der Benchmarkergebnisse“ vorgesehen werden. Bei der Frühjahrstagung sollte für den Vormittag des zweiten Tages 90 Min. für die Mitgliederversammlung des BBfGs eingeplant werden. Die Tagung sollte am zweiten Tag spätestens gegen 16:30 Uhr enden. Ein Gruppenfoto sollte an einem der beiden Tage vom Veranstalter erstellt werden. Häufig wird das Gruppenfoto für eine kleine Pressemitteilung des Veranstalters genutzt.</p>
Verpflegung	<p>Getränke, kleine Happen und Obst für zwischendurch. Mittagessen am zweiten Tag nach den Möglichkeiten des Veranstalters (Catering Vorort, Kantine etc.)</p>
Raum/Technik/Materialien	<p>Die Räume sollten so gewählt werden, dass allen TN ein Sitzplatz und ein Tisch oder eine Schreibunterlage zur Verfügung steht. Namensschilder, Infomappen, Block, Kugelschreiber sind optional, haben sich in der Vergangenheit aber sehr bewährt. PC, Beamer, Mikro (abhängig von der Raumgröße), Flipcharts, Stellwände, Moderationskarten, Moderationsstifte, Internetzugang nach Bedarf.</p>
Tagungspauschale	<p>Der Einzug der Tagungspauschale muss vom Veranstalter selbst übernommen werden. In den letzten Jahren hat sich eine Pauschale von 50€/TN etabliert. Für Unternehmensmitglieder wird die Pauschale (Frei- platzpauschale) max. 2x/Jahr (100€) vom BBfG direkt an den Veranstalter überwiesen.</p>

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 1 von 2
Y. Denker	M. Bäuerlein	Vorstand, 26.02.2016, 08.03.2016, 20.10.2016, 26.01.2018	

	Leitfaden	Dok.-Nr. 001
		Version 06
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.	Ausrichtung einer Tagung	Stand: 20.11.2017
		Nächste Revision: 26.01.2020

	<p>Für Personenmitglieder kann der Veranstalter eine höhere Gebühr festlegen – etabliert haben sich hier 75,- € pro Veranstaltung.</p> <p>Nichtmitglieder können an den Tagungen ebenfalls teil nehmen, bezahlen allerdings einen Tagungsbeitrag in Höhe von 225,- zzgl. Tagungspauschale (d.h. 275,- €). Von diesen Teilnehmern erhält der Veranstalter die Tagungspauschale.</p> <p>Die Zahlung der Tagungsgebühren erfolgt an den Veranstalter. Der Veranstalter führt eine Teilnehmerliste mit den Kriterien Unternehmensmitglied mit Freiplatz/ ohne Freiplatz, Personenmitglied, Externer Teilnehmer. Der BBfG rechnet nach der Veranstaltung die Tagungsbeiträge mit dem Tagungsveranstalter ab.</p>
Rahmenprogramm	<p>Ergänzend zum Tagungsprogramm gibt es in der Regel ein Rahmenprogramm mit einer Stadtführung etc. und einem zwanglosen Abendessen. Die Gestaltung des Rahmenprogramms richtet sich nach den Möglichkeiten des Veranstalters und den örtlichen Gegebenheiten. Das Rahmenprogramm ist optional und wird von den Teilnehmern privat bezahlt. Die Anmeldung erfolgt im Rahmen der allgemeinen Tagungsanmeldung, die Kosten sind separat auszuweisen. Die Kosten für das Rahmenprogramm können vom Veranstalter übernommen werden, sind aber keinesfalls Bestandteil der festgesetzten Tagungspauschale.</p> <p>Wichtig ist ausreichend Zeit zwischen dem letzten Tagungspunkt und dem Beginn des Rahmenprogramms einzuplanen, da viele TN zuvor noch im Hotel einchecken müssen.</p> <p>Die Anreise zum Rahmenprogramm erfolgt üblicherweise individuell mit öffentlichen oder privaten Verkehrsmitteln.</p>
Anmeldung	<p>Die Anmeldung erfolgt direkt beim Veranstalter über die angegebenen Wege (E-Mail, Fax etc.)</p> <p>Über den Verteiler des BBfG erfolgt ein Hinweis auf die Tagung, sobald die Unterlagen (Anmeldung TO) dem Vorstand zur Verfügung gestellt werden.</p>
Anfahrtsbeschreibung Hotelkontingente	<p>Eine Anfahrtsbeschreibung mit den unterschiedlichen Verkehrsmitteln und Parkplätzen und eine genaue Raumbeschreibung (ggfs. Übersichtsplan Gelände) sind zusammen mit der Einladung und der Tagungsordnung auf der Homepage zu hinterlegen.</p> <p>Es empfiehlt sich je nach Zeitpunkt und Stadt, Hotelkontingente zu reservieren.</p> <p>Die TN sollten auf jeden Fall im Rahmen der Einladung eine Übersicht möglicher Übernachtungsmöglichkeiten erhalten</p>
Teilnahmebestätigung	<p>Jeder TN erhält am Ende der Tagung eine Teilnahmebescheinigung. Für Personenmitglieder mit der Bestätigung das die Tagungspauschale bezahlt wurde.</p>
Übersicht Kassenwart	<p>Dem Kassenwart ist eine Übersicht aller TN und der eingegangenen Tagungspauschalen zur Verfügung zu stellen, nur so kann die Pauschale für die Unternehmensmitglieder vom BBfG an den Veranstalter überwiesen werden.</p>
Anlagen	<p>Muster Anmeldung Muster Tagesordnung</p>

Erstellt durch (Autoren):	Geprüft durch:	Freigegeben durch:	Seite 2 von 2
Y. Denker	M. Bäuerlein	Vorstand, 26.02.2016, 08.03.2016, 20.10.2016, 26.01.2018	