

Veränderungen kommunizieren: „Wir haben ein Beschwerdemanagement!“

Workshop zur Entwicklung eines Kommunikationsplans

Das Beschwerdemanagement ist eingeführt und gehört zum Leitbild der Klinik. Es gibt einen Beschwerdemanager. Patienten haben die Möglichkeit, ihre Beschwerden auf verschiedenen Kommunikationskanälen mitzuteilen. Handlungsanweisungen und Abläufe, wie mit einer Beschwerde zu verfahren ist, liegen vor. Alle Beteiligten haben dazu eine Information erhalten. Aber reicht das aus, um das Beschwerdemanagement in der Klinik zu verankern? Mit der Etablierung des Beschwerdemanagements treten Kliniken in einen tiefgreifenden Change-Prozess ein. „Change“ kann jedoch nur erfolgreich sein, wenn er allen Beteiligten kommuniziert wird. Kommunizieren ist mehr als „informieren“. Sehr viel mehr.

In dem Workshop wird gemeinsam mit den Teilnehmern ein Kommunikationsplan entwickelt. Ziel ist es, alle Bereiche einer Klinik angemessen über Ziele, Funktion und Aufgaben des Beschwerdemanagements zu informieren. Vorab sind u.a. folgende Fragen zu klären: Wer sind die **Stakeholder des Beschwerdemanagements**? Auf welche Weise sind sie vom Beschwerdemanagement betroffen? Welche Informationsbedürfnisse haben sie? Wie sollen sie beteiligt werden? In einem weiteren Schritt werden **Kommunikationsformate** identifiziert, die für die jeweiligen Stakeholder passend und sinnvoll sind. Auf diesen Überlegungen basiert der **Kommunikationsplan**: Wann sollen welche Gruppen informiert oder beteiligt werden? Wie kann man erste Erfolge sichtbar machen? Was ist ein realistischer Zeitplan? Wann ist das Ziel erreicht – und wann kann eine Rückschau stattfinden auf das, was in dem gesamten Prozess gelernt wurde?

Termin: **Freitag, den 28. September 2018** (10.00 h – 17.00 h)

Anmeldeschluss: Montag, den 27. August 2018

Tagungsort: Akademie der AachenMünchener (Am Schloss 1-3, 51429 Bergisch Gladbach Bensberg)

Teilnahmegebühr inkl. Tagungsunterlagen und Tagungsverpflegung:

BBfG-Mitglieder: 275,- Euro

Nicht-Mitglieder: 325,- Euro

Anmeldung bei: Gisela Meese - AgenturLeistungen – Vereinsmanagement – Seminare (ALVS), Jan-Wellem-Straße 6, 51429 Bergisch Gladbach, Tel.: 02204 / 86799-20, E-Mail: info@alvs.de

Dozentin: Gisela Meese, ALVS-Klinikberaterin und Systemischer Business Coach, ist offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) e.V. Sie war langjährig bei UNICEF Deutschland für Aufbau und Pflege der Spenderkontakte sowie für das professionelle Beschwerdemanagement verantwortlich. Zum Umgang mit Patientenbeschwerden hat sie ein Buch und verschiedene Fachartikel veröffentlicht. Aktuell macht sie eine Ausbildung zur Organisationsberaterin bei der IHK zu Köln.
Weitere Informationen und Literaturhinweise unter www.alvs.de