

Beschwerdemanagement im Krankenhaus

Wettbewerbsfaktor "Patientenzufriedenheit"

Die Themen

- Die neue QM-Richtlinie - Handlungsbedarf erkennen
- Wettbewerbsfähigkeit vs. Patientenzufriedenheit - Ein Widerspruch?
- Rechtsgrundlagen nach SGB V und Patientenrechtegesetz
- Patientenbefragungen - Darauf müssen Sie achten!
- Beschwerdemanagement-System - Fallstricke bei der Implementierung

**Expertentipps für Ihr Beschwerde-
management-System**

Ihre Referenten

Beate Bahner
Bahner Fachanwaltskanzlei Medizinrecht,
Heidelberg

Dr. Yvonne Denker
Herz-Jesu-Krankenhaus Hilstrup GmbH,
Münster

Oliver Gondolatsch
Bundesverband Beschwerdemanagement
für Gesundheitseinrichtungen e. V., Köln

Markus Tannheimer
Inworks GmbH,
Ulm

Ziel des Seminars

Seit Einführung der neuen QM-Richtlinie durch den G-BA stehen Krankenhäuser vor der Herausforderung, ein professionelles Beschwerdemanagement zu etablieren. Gleichzeitig wird die Patientenzufriedenheit und Servicequalität immer mehr zum Wettbewerbsfaktor der Kliniken untereinander.

Wie ermittle ich den Handlungsbedarf meiner Klinik und welche Maßnahmen wirken effizient und sind in der Praxis umsetzbar? Wie gelingt eine beschwerdefreie Kommunikation zwischen Patient und Krankenhauspersonal? Wie vermeide ich juristische Auseinandersetzungen? Was ist bei der Implementierung eines Beschwerdemanagementsystems zu beachten?

Unsere Referenten für Qualitätsmanagement und Krankenhausfragen bieten Ihnen in diesem Seminar grundlegenden und umfassenden Input rund um Ihre Fragen zum Beschwerdemanagement in Ihrer Klinik.

Teilnehmerkreis

Sie arbeiten bereits mit einem Beschwerdemanagement in Ihrer Klinik und sehen Optimierungsbedarf? Sie planen ein Beschwerdemanagement einzuführen oder umzustrukturieren und wissen noch nicht wie? Dann ist dieses Seminar für Sie konzipiert! Mitarbeiter im Krankenhaus aus folgenden Abteilungen profitieren vom Besuch der Veranstaltung:

- Geschäftsführung, Klinikleitung
- Qualitäts- und Beschwerdemanagement
- Öffentlichkeitsarbeit und Unternehmenskommunikation
- Marketing und IT

Ihre Referenten



Beate Bahner
Bahner Fachanwaltskanzlei
Medizinrecht,
Heidelberg

Fachwältin für Medizinrecht



Dr. Yvonne Denker
Herz-Jesu-Krankenhaus
Hiltrup GmbH,
Münster

Qualitätsmanagementbeauftragte,
Healthcare Risk Manager



Oliver Gondolatsch
Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.,
Köln

1. Vorsitzender



Markus Tannheimer
Inworks GmbH,
Ulm

Senior Consultant, Geschäftsführung

Qualitätsversprechen

Nach dem Besuch des Seminars, wissen Sie

- wie Sie auf Beschwerden richtig reagieren.
- wie Sie Ihre Mitarbeiter erfolgreich einbinden.
- welches Beschwerdemanagementsystem zu Ihrer Klinik passt.

Ihr Programm von 09:00 - 17:00 Uhr

> 09:00 Uhr

Status quo nach der neuen QM-Richtlinie und grundlegende Elemente im Beschwerdemanagement

Oliver Gondolatsch

- Neue QM-Richtlinie für Krankenhäuser
- Beschwerdemanagement in DE - Wer hat Handlungsbedarf?
- Situation vor der Zertifizierung
- Wettbewerbsfähigkeit vs. Patientenzufriedenheit - Widerspruch oder Nutzen für beide?
- Herausforderungen und Möglichkeiten (Best practice-Beispiele)

> 10:30 Uhr Kaffeepause

> 10:45 Uhr

Beschwerdemanagement als gesetzliche Pflicht für Krankenhäuser

Beate Bahner

- Rechtsgrundlagen nach SGB V und Patientenrechtegesetz
- Vermeidung von Beschwerden durch korrekte Aufklärung und Dokumentation
- Vermeidung von Arzthaftungsklagen durch Beschwerdemanagement
- Fallbeispiele aus der Praxis

> 12:00 Uhr Gemeinsames Mittagessen

> 13:00 Uhr

Beschwerdemanagement als Teil der Qualitätssicherung - Patientenzufriedenheit im Fokus

Dr. Yvonne Denker

- Entstehung von Unzufriedenheit im Gesundheitswesen
- Reaktionen von Beschwerdeführern
- Patientenbefragungen intern und extern
- Kategorisierung von Beschwerden
- Risikobewertung und Maßnahmenableitung

> 14:30 Uhr Kaffeepause

> 14:45 Uhr

Implementierung eines digitalen Beschwerdemanagements und Verknüpfung mit dem Qualitäts- und Risikomanagement

Markus Tannheimer

- Der Beschwerdemanagement-Prozess und seine Akteure
- Die Verknüpfung zum Qualitäts- und Risikomanagement
- Typische Fallstricke bei der Implementierung
- Das Beschwerdemanagement-System in der Praxis

> 16:15 Uhr

Abschlussdiskussion Beschwerdemanagement - Herausforderungen und Chancen

Alle Vortragenden

> 17:00 Uhr Ende Seminartag

Anmeldung unter
service@forum-institut.de oder
Fax +49 6221 500-555

Anmeldeformular

Ja, ich nehme teil am Seminar
 Beschwerdemanagement im
Krankenhaus

Name, Vorname

Position/Abteilung

Firma

Straße

PLZ/Ort/Land

Telefon

E-Mail

Ansprechpartner/-in im Sekretariat

Datum, Unterschrift

So melden Sie sich an

■ **Anmelde-Hotline: +49 6221 500-500**
■ **Tagungs-Nr. 18 04 292**

■ **Internet:**
www.forum-institut.de

■ **Termin/Veranstaltungsort:**
Mittwoch, 18. April 2018 in Bonn
08:30 Uhr Registrierung; 09:00 - 17:00 Uhr Seminar
Hilton Bonn
Berliner Freiheit 2 · 53111 Bonn
Tel. +49 228 7269-0 · Fax +49 228 7269-700

■ **Gebühr:**
€ 990,00 (+ gesetzl. MwSt.) inkl. hochwertiger
Dokumentation (auch zum Download), Zertifikat,
Arbeitsessen, Erfrischungen und Kaffeepausen.
Der Preis für Mitarbeiter von Krankenhäusern beträgt
€ 792,00 (+ gesetzl. MwSt.).

Fragen & Informationen



Gerne beantworte ich Ihre Fragen
zu dieser Veranstaltung und
unserem gesamten Weiterbildungs-
programm.

Dr. Valeska Steinig
Konferenzmanagerin Healthcare
Tel. +49 6221 500-695
v.steinig@forum-institut.de

AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen
(Stand: 01.01.2016), die wir auf Wunsch jederzeit
übersenden und die im Internet unter
www.forum-institut.de/agb eingesehen werden können.