

Management von Beschwerden

Erfolgsfaktoren für ein professionelles Meinungsmanagement

Zielgruppe

Beschäftigte im Gesundheitswesen, auch Fachpersonal aus Verwaltung, Qualitätsmanagement und der Öffentlichkeitsarbeit.

Nutzen

- Professionalisierung des Beschwerdemanagements
- Stärkung der Kommunikations- und Konfliktkompetenz
- Steigerung der Patientenzufriedenheit

Thema

Im Gesundheitswesen haben Einzelmeinungen ein großes Gewicht. Soziale Netzwerke im Internet tragen zur Verbreitung dieser „persönlichen Eindrücke“ bei. Meinungen über Ihre Einrichtung verfestigen sich häufig in der lokalen Öffentlichkeit und sind nur schwer zu beeinflussen. Das Meinungsmanagement im Gesundheitswesen sollte deshalb nicht nur „Schadensbegrenzung“ leisten, sondern darüber hinaus Einzelmeinungen aktiv beeinflussen. Professioneller Umgang mit Patientenbeschwerden, ausgeprägte Patientenorientierung und Empfehlungsmarketing sind die Bedingungen für ein erfolgreiches Meinungsmanagement.

Ziel

Teilnehmende erfahren, was eine „Beschwerdekultur“ ausmacht. Sie lernen dazu drei Basisstrategien kennen. Bei Lob und Anerkennung wissen sie das Empfehlungsmarketing der Einrichtung zu fördern. Die Teilnehmenden analysieren Erfolgsfaktoren für ein professionelles Meinungsmanagement. Sie entdecken, welche Ressourcen für den Umgang mit Beschwerden sie bereits haben – und welche Fähigkeiten sie entwickeln können.

Dozentin

Gisela Meese, MA, Systemischer Business Coach , Autorin und offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG), ihre Kernkompetenzen liegen im Bereich Netzwerken, Aufbau und Pflege von Kontakten und das professionelle Management von Beschwerden

Termin

31.10.2018 und 03.12.2018 jeweils von 09.00 bis 17.00 Uhr

Ort

RKU-Akademie, Frauenstraße 47, 89073 Ulm, 2.OG

Kontakt

Tel 0731 177- 1602

Email: bildung.fw@rku.de

Kursgebühr

Modul 1 und Modul 2 können separat gebucht werden.

Buchen Sie beiden Module zum günstigen Paketpreis!

Kosten Einzelmodul:

300,- EUR

RKU/Sana 240,- EUR

Paketpreis für beide Module:

500,- EUR

RKU/Sana 400,- EUR

Anmeldeschluss

Jeweils vier Wochen vor Termin.

Es gelten die Teilnahmebedingungen.

Fortbildungspunkte RbP:

Maximale Teilnehmerzahl: 16

Kursinhalte

Lernen Sie im ersten Modul der Veranstaltung eine neue Betrachtungsweise zum Umgang mit Patientenbeschwerden kennen, die den Beziehungsaspekt in den Vordergrund stellt. Meist werden diese im Kontext des Qualitäts- und Beschwerdemanagements betrachtet. Wie werden Beschwerden erfasst und ausgewertet? Wie kann die Auswertung zur Qualitätsverbesserung beitragen? Neben dem Qualitätsaspekt haben Beschwerden immer auch einen Beziehungsaspekt, der ebenfalls wesentlich für die Einrichtung ist. Bei der „Beziehungsebene“ geht es darum, gefährdete Patientenbeziehungen zu stabilisieren, verärgerte Patienten zurückzugewinnen und negativer Mundpropaganda vorzubeugen. Stabile Patientenbeziehungen und positive Patientenmeinungen sind wichtige Erfolgsfaktoren für die Einrichtung.

Das zweite Modul der Veranstaltung „Gesprächstechniken für eine patientenorientierte Kommunikation“ unterstützt Sie, das eigene Kommunikationsverhalten zu reflektieren, Ihre Stärken zu erkennen und Gesprächstechniken für den täglichen Arbeitsalltag zu erarbeiten.

- Kommunikation – eine Selbsteinschätzung
- Arten des Zuhörens
- Gesprächsstörer und Gesprächsförderer
- Unfaire Gesprächsmethoden

Methoden

Impulsvortrag, Analyse von typischen Beschwerdesituationen in Kliniken und anderen Gesundheitseinrichtungen, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch. Im Rahmen einer moderierten Gruppenarbeit analysieren die Teilnehmenden die Faktoren für ein erfolgreiches Meinungsmanagement.