

Titel der Veranstaltung	„Schriftliche Patientenbeschwerden professionell beantworten“
Beschreibung	<p>Jede professionelle Antwort auf die Beschwerde eines unzufriedenen oder verärgerten Patienten bietet die Chance, ihn umzustimmen und wieder für Ihr Haus zu gewinnen. Keine Klinik kann es sich im zunehmenden Wettbewerb leisten, einen Patienten zu verlieren. Zudem können negative Erfahrungsberichte Einzelner über die Verbreitungswege der „Social Media“ eine große Öffentlichkeit erreichen. Dies kann das Image einer Klinik nachhaltig schädigen und zum Verlust potentieller Interessenten führen. Gründe genug Einzelbeschwerden ernst zu nehmen, ihnen erhöhte Aufmerksamkeit zu schenken und sie professionell zu beantworten.</p>
Inhaltliche Schwerpunkte	<p>Basis-Modul „Mit professionellen Antwortschreiben überzeugen“ Die Teilnehmer werden in die Lage versetzt, stilistische Defizite eines Schreibens zu erkennen. Sie üben, eindeutig und patientenorientiert zu formulieren. Übungsphase: Zwischen den Modulen bearbeiten die Teilnehmenden Fallbeispiele (Übung einzeln oder in Arbeitsgruppen). Es können auch anonymisierte Beispiele aus dem eigenen Arbeitsumfeld besprochen werden. Die Text-Entwürfe werden vorab von der Referentin geprüft und beim Aufbau-Modul analysiert. Aufbau-Modul „Professionell schreiben und beim Patienten die gewünschte emotionale Wirkung erzielen“ Bei diesem Modul erfahren die Teilnehmer, wie sie ihr Schreiben aufbauen und die gewünschte emotionale Wirkung erzielen. Die Briefentwürfe der Teilnehmer werden eingehend analysiert (Reflexion und Trainer-Feed-back).</p>
Methoden	<p>Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch, gemeinsame Erarbeitung von Lösungsansätzen für die Praxis</p>
Ihr Nutzen	<p>Diese praxisorientierte Schreibwerkstatt vermittelt, wie Antwortbriefe auf schriftliche Beschwerden konzipiert und formuliert werden. Nach der Teilnahme am Basis-Modul</p> <ul style="list-style-type: none"> • sind Sie in der Lage, Ihre Schriftsprache zu „entrümpeln“ • erkennen Sie stilistische Defizite • wissen Sie, was einen guten Schreibstil ausmacht. <p>Nach der Teilnahme am Aufbau-Modul wissen Sie,</p> <ul style="list-style-type: none"> • wie Sie gelungene Briefeinleitungen und Schlussätze verfassen • wie Sie das „Analyse-Schema“ ist anwenden • wie Sie Ihre Antwort aufbauen • wie Sie mit Ihrem Schreiben die gewünschte emotionale Wirkung erzielen. <p>Die Teilnehmer erhalten umfangreiche Unterlagen und Textbausteine.</p>

Zielgruppe	Zielgruppe der Veranstaltung sind Mitarbeiter aus Kliniken, die für die Korrespondenz mit Patienten zuständig sind und/oder Briefe für Vorgesetzte entwerfen.
Formate	<ul style="list-style-type: none">➤ Präsenzseminar eintägig➤ Webinar eintägig➤ Webinar in zwei Modulen an zwei Tagen
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei info@alvs.de