

Titel der Veranstaltung	„Standardentwicklung Beschwerdemanagement“ (Strategietag)
Beschreibung	Beschwerden von Patienten oder Angehörigen werden in Kliniken oft dezentral in den einzelnen Abteilungen bearbeitet. Die Verantwortlichen sind meist nicht oder nur wenig vernetzt. Erst eine Vernetzung der Akteure ermöglicht es, verbindliche Standards zu setzen und Synergien zu erzielen. Auch eine systematische Beschwerdeauswertung setzt gemeinsame Standards voraus.
Inhaltliche Schwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> • Klinikmitarbeiter, die auf Patientenbeschwerden antworten, miteinander vernetzen. • Fachliche und organisatorische Standards für die Beschwerdebearbeitung entwickeln • Strukturen für eine einheitliche Beschwerdebearbeitung und -auswertung entwickeln • Den Schulungsbedarf der Mitarbeiter identifizieren (IST-SOLL-Analyse).
Methoden	<p>Vorgehensweise und Umfang der Leistung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auftragsklärung: Gemeinsam mit dem Auftraggeber werden die Ziele des Workshops definiert. • IST-Analyse (z. B. Online-Befragung) zum Thema des Workshops • Vorbereitung und Durchführung des Workshops mit Stakeholdern und Führungsverantwortlichen. • Verabschiedung eines Maßnahmenplans
Ihr Nutzen	Die Vernetzung der Akteure ermöglicht es, fachliche und organisatorische Standards für die Beschwerdebearbeitung zu entwickeln. Daraus ergibt sich der Schulungsbedarf der Mitarbeiter. Mit einer strukturellen Verankerung der Maßnahmen kann die Qualität der Beschwerdebearbeitung dauerhaft garantiert werden.
Zielgruppe	Unternehmen im Gesundheitswesen
Formate	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Strategietag mindestens eintägig (Anpassung nach Bedarf) ➤ Strategietag als Webinar mindestens eintägig (Anpassung nach Bedarf)
Sonstiges	Bitte beachten Sie auch die Fachbeiträge unter ALVS-Strategie und ALVS-WISSEN. Nähere Information anfordern bei info@alvs.de