

ALVS-Vorträge und Kurzworkshops für Kliniken und soziale Einrichtungen

ALVS-Vorträge und Kurzworkshops kombinieren Wissensvermittlung mit praktischen Übungen, interaktiven Elementen oder der Anwendung der präsentierten Methode. Für Kurzworkshops empfiehlt sich eine Gruppengröße bis max. 15 Personen. Bei Vorträgen ist die Teilnehmerzahl nicht begrenzt.

	Thema	Methode	Dauer
1.	Erfolgsfaktor „Beschwerdemanagement“	Vortrag und Kurzworkshop	1,5 h
2.	Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing - Die besondere Rolle des Klinikpersonals	Vortrag mit Übungen	1 h
3.	Aktives und nachhaltiges Beschwerdemanagement - Was Kliniken und soziale Einrichtungen dafür tun können	Kurzworkshop	1 h
4.	Umgang mit schwierigen Patienten	Vortrag	1 h
5.	Wie schreibe ich empfängerorientiert und was macht einen modernen Briefstil aus?	Vortrag mit Übungen	1 h
6.	Wie entwickle ich eine Marketingstrategie für meine Klinik oder Einrichtung?	Vortrag und Checkliste	1 h
7.	Veränderungsprojekte meistern – mit professioneller Change-Architektur	Vortrag und Kurzworkshop	2 h
8.	Veränderungen kommunizieren – Ebenen der betrieblichen Kommunikation	Vortrag und Kurzworkshop	2 h
9.	Wie Sie mit Moderation zielorientierte Besprechungen und Diskussionen ermöglichen	Vortrag und Kurzworkshop	2 h
10.	Was ist systemisches Coaching?	Vortrag und „verdecktes Coaching“	1,5 h
11.	Ich stärke meine eigene Widerstandskraft: Stressbewältigung und Resilienz-Training für Klinikpersonal	Vortrag und Kurzworkshop	1,5

Die Themen im Einzelnen

1. Erfolgsfaktor „Beschwerdemanagement“

Eine professionelle Reaktion auf eine Beschwerde kann den Patienten umstimmen und für die Klinik oder soziale Einrichtung zurückgewinnen. Kein Unternehmen kann es sich im zunehmenden Wettbewerb leisten, verärgerte Patienten zu verlieren. Zudem können negative Erfahrungsberichte Einzelner beispielsweise über die Verbreitungswege der „Social Media“ eine große Öffentlichkeit erreichen. Dies kann das Image der Klinik oder sozialen Einrichtung nachhaltig schädigen und zum Verlust potentieller Interessenten führen. Gründe genug, Einzelbeschwerden ernst zu nehmen und ihnen erhöhte Aufmerksamkeit zu schenken.

- Bei diesem Vortrag erfahren Sie, warum der professionelle Umgang mit Beschwerden für eine Klinik oder soziale Einrichtung wichtig ist. In einem Kurzworkshop ermitteln Sie Ihre speziellen Erfolgsfaktoren und entwickeln erste Konzepte, wie Sie diese wirksam einsetzen können.

2. Vom Beschwerdemanagement zum Empfehlungsmarketing - Die besondere Rolle des Klinikpersonals

Im Gesundheitswesen haben Einzelmeinungen ein großes Gewicht. Soziale Netzwerke im Internet tragen zur Verbreitung dieser „persönlichen Eindrücke“ bei. Meinungen über ein Krankenhaus verfestigen sich in der lokalen Öffentlichkeit und sind - einmal in die Welt gesetzt - im Nachhinein nur schwer zu beeinflussen. Das Meinungsmanagement einer Klinik leistet nicht nur „Schadensbegrenzung“, sondern sollte darüber hinaus Einzelmeinungen aktiv beeinflussen. Insbesondere Klinikmitarbeiter können das Empfehlungsmarketing fördern.

- Bei diesem Vortrag lernen Sie die Grundlagen des Empfehlungsmarketings kennen und probieren eine praktische Arbeitshilfe aus.

3. Aktives und nachhaltiges Beschwerdemanagement - Was Kliniken und soziale Einrichtungen dafür tun können

Aktives und nachhaltiges Beschwerdemanagement zielt auf einen kontinuierlichen Verbesserungs- und Lernprozess. Dies kann nur funktionieren, wenn alle Mitarbeiter in diesen Prozess eingebunden sind, ihn verstehen und ihn leben. Entscheidende Voraussetzungen sind eine „Fehlerkultur“ im Unternehmen und eine „interne Kommunikation“, die Mitarbeitern vermittelt, wie sie zum Verbesserungsprozess beitragen können.

- Nach einem Impulsvortrag identifizieren die Teilnehmer anhand eines Fallbeispiels aus einer Klinik Maßnahmen für ein aktives Beschwerdemanagement.

4. Umgang mit schwierigen Patienten

Das Personal im Gesundheitswesen hat nicht selten mit „schwierigen Patienten“ zu tun. Diese kooperieren nicht und sind nur schwer zu überzeugen. Das emotionale Repertoire „schwieriger“ Personen kommt erschwerend hinzu: Es umfasst Wutausbrüche, Eingeschnapptsein, Tränen, ... Oft sind diese Personen manipulativ und verstehen es, anderen Menschen Schuldgefühle einzuflößen. Die vier „Persönlichkeitsstrukturen“ (nach Fritz Riemann) erklären die „innere Logik“ des gezeigten schwierigen Verhaltens.

- Eine Klassifizierung nach Persönlichkeitstypen hilft, das Verhalten schwieriger Patienten besser zu verstehen. Mit diesem Wissen ist es leichter, auf das gezeigte „schwierige“ Verhalten zu reagieren.

5. Wie schreibe ich empfängerorientiert und was macht einen modernen Briefstil aus?

Jede professionelle Antwort auf die Beschwerde eines unzufriedenen oder verärgerten Patienten bietet die Chance, ihn umzustimmen und wieder für das Krankenhaus zu gewinnen. Das Antwortschreiben vermittelt die Position der Klinik auf eine zugespitzte Art und Weise. Dabei sind Konzentration auf relevante Inhalte und sprachliche Präzision erforderlich. Zudem sollte das Schreiben so formuliert und aufgebaut sein, dass es den Empfänger auch emotional anspricht.

- Erfahren und üben Sie bei diesem Vortrag, wie Sie stilistische Defizite erkennen und modern und kundenorientiert formulieren.

6. Wie entwickle ich eine Marketingstrategie für meine Klinik oder Einrichtung?

Ein neuer Webauftritt ist geplant – die bisherige Außendarstellung des Unternehmens muss aktualisiert werden, die Imagebroschüre ist vergriffen: Oft genug werden in diesen Situationen Einzelmaßnahmen umgesetzt, ohne dass es eine sinnvolle Gesamtstrategie für das Marketing gibt. Leicht werden wichtige Kommunikationskanäle außer Acht gelassen, Kundenbedürfnisse nicht erkannt oder Unternehmensziele nicht deutlich präsentiert.

- Bei diesem Vortrag lernen Sie grundlegende Marketingstrategien kennen, die Ihnen helfen, mit Ihrem Werbebudget die maximale Wirkung zu erzielen. Anhand einer Checkliste ermitteln Sie, ob Sie externe Unterstützung benötigen oder ob Ihre eigenen Ressourcen ausreichend sind.

7. Veränderungsprojekte meistern – mit professioneller Change-Architektur

Zwei Drittel aller Change-Projekte scheitern. Die meisten Veränderungen sind sehr komplex und haben ein hohes Tempo. Weder beherztes Ärmelhochkrempeln noch detaillierte Fünfjahrespläne versprechen Erfolg. Eine professionelle Change-Architektur definiert, auf welchem Weg Veränderungsziele erreicht werden sollen. Sie beinhaltet alle Schritte, von den ersten Überlegungen zu einem Veränderungsvorhaben über die Bewältigung kritischer Phasen bis zum erfolgreichen Abschluss.

- Bei diesem Vortrag erfahren Sie, welche Bausteine für eine Change-Architektur Sie benötigen. Im Kurzworkshop entwickeln Sie mit diesen Bausteinen ein erstes Konzept für Ihren "Change".

8. Veränderungen kommunizieren – Ebenen der betrieblichen Kommunikation

Change-Prozesse gehören mittlerweile zur Normalität in Kliniken: Das Krankenhaus richtet sich neu aus, die Klinik bekommt einen neuen Träger, Abteilungen fusionieren, die Digitalisierung erfasst immer neue Bereiche. Was auch immer der Auslöser für den Change ist: Führungskräfte und Teams stehen vor der Herausforderung, neue Strategien entwickeln zu müssen. Sie sehen sich den offenen Fragen, Erwartungen und Ängsten der Mitarbeiter gegenüber. Diese für das Veränderungsvorhaben zu gewinnen ist meist die größte Herausforderung, die ganz wesentlich von der Kommunikation abhängt. Kommunizieren ist mehr als „informieren“. Sehr viel mehr.

- Nach einem Impulsreferat über „Ebenen der betrieblichen Kommunikation“ entwickeln die Teilnehmer bei einem Kurzworkshop einen Kommunikationsplan.

9. Wie Sie mit Moderation zielorientierte Besprechungen und Diskussionen ermöglichen

Moderation ist eine Methode, die innerhalb einer Gruppe einen zielführenden Dialog ermöglicht. Der „Moderator“ ist dabei mehr als ein „Gesprächsleiter“: Er beobachtet und lenkt die Gruppenprozesse, sorgt für eine sachbezogen Auseinandersetzung mit dem Thema und fasst die Diskussionsergebnisse zusammen. Seine Haltung ist partnerschaftlich und neutral. Die Moderationsmethode lässt sich sowohl in Meetings, Workshops und Besprechungen anwenden als auch bei der Lösung von Teamkonflikten.

- Nach einer kurzen Einführung zur Moderation und zum Moderationskreislauf üben die Teilnehmer, wie sie als Moderatoren eine Diskussion innerhalb einer Gruppe steuern können.

10. Was ist systemisches Coaching? Vortrag und „verdecktes Coaching“

Systemisches Coaching ist ein professionelles Persönlichkeitstraining. Aufgabe des Coaches ist es, gute Fragen zu stellen. Mit einer lösungs- und ressourcenorientierten Gesprächsführung begleitet Sie der Coach auf dem Weg zu Ihrem Ziel. Die Anlässe für ein Coaching können sowohl beruflich als auch privat sein.

- Nach dem etwa einstündigen Vortrag können Sie im zweiten Teil der Veranstaltung an einem „verdeckten“ Coaching teilnehmen. Dabei müssen Sie nichts sagen oder tun, sondern sich einfach nur von den Fragen des Coaches inspirieren lassen.

9. Ich stärke meine eigene Widerstandskraft: Stressbewältigung und Resilienz-Training für Klinikpersonal (Vortrag & Kurzworkshop)

Mitarbeiter/innen im Gesundheitswesen müssen auch in belastenden, konfliktiven Situationen handlungsfähig und innerlich stabil bleiben. Dazu brauchen sie psychische Widerstandskraft, die auch als „Resilienz“ bezeichnet wird. Eine innere „resiliente“ Haltung ist erlernbar. In diesem Workshop mit praktischem Training erfahren und erlernen die Teilnehmer, wie sie ihre eigene Resilienz stärken können, um sicher und gesund im Arbeitsalltag zu handeln.

- Nach einer kurzen Einführung zu Faktoren, die Resilienz fördern, erfahren die Teilnehmer mehr über ihr persönliches „Resilienzprofil“.

Ihre Referentin



Foto: visioness

Gisela Meese ist Organisationsentwicklerin (IHK-zertifiziert), Systemischer Coach (ECA-zertifiziert), und Resilienztrainerin[®] LOOVANZ. Als Projektleiterin koordiniert sie die Qualifizierung der Patientenfürsprechenden in Nordrhein-Westfalen und sie ist offizielle Kooperationspartnerin des Bundesverbands Beschwerdemanagement (BBfG).

Langjährig war sie Geschäftsführerin im Gesundheitswesen mit Personalverantwortung. Zum Umgang mit Patientenbeschwerden hat sie ein Buch und zahlreiche Fachartikel veröffentlicht.

Weitere Informationen und Veröffentlichungen unter ALVS-Klinikberatung (www.alvs.de)