

Beschwerdemanagement (Workshop)

Zielgruppe

Alle im Gesundheitswesen,
... die ihre Kundenorientierung optimieren wollen
... sich mit QM beschäftigen

Ziele

Verbesserung der Kundenorientierung
Die Teilnehmer erkennen die Wichtigkeit eines professionellen
Beschwerdemanagements und sind in der Lage, ein funktionierendes
Beschwerdemanagement in ihrer Einrichtung zu implementieren

Inhalte

Stellenwert des Beschwerdemanagements im QM
Was ist Beschwerdemanagement und wie funktioniert es?
Bearbeitung der eigenen Situation und Erarbeitung von
Lösungsansätzen

Dauer

1 Tag zu 8 Unterrichtsstunden. Maximal 16 TeilnehmerInnen