
Fortbildung Beschwerdemanagement „Intensivworkshop Schreibwerkstatt“



Zweitägiges
Online-Seminar

eine Veranstaltung
des BBfG





Schreibwerkstatt - Professionelles Feedback-Management im Gesundheitswesen: So antworten Sie angemessen auf Beschwerden



Fortbildung Beschwerdemanagement

Für professionell geführte Gesundheitseinrichtungen ist ein effektives Feedback-Management von hoher Bedeutung, um die Patientenzufriedenheit zu gewährleisten und das Vertrauen in die medizinische Versorgung zu stärken. Diese Fortbildung vermittelt Strategien, um Antwortschreiben auf Beschwerden zu optimieren.

An authentischen Textbeispielen der Teilnehmenden werden grundlegende Probleme veranschaulicht und mögliche Lösungen vorgestellt. Begleitend hierzu können Fragen besprochen und besondere Aspekte diskutiert werden.

In einem zweiten Schritt erhalten die Teilnehmenden die Gelegenheit, ihre zuvor eingereichten Texte in Teams neu zu gestalten. Die neuen Entwürfe werden im Plenum vorgestellt; die Teilnehmenden erhalten hierzu Rückmeldungen aus der Gruppe sowie die fachkundige Einschätzung der Referentin. Die auf diese Weise erzielten Ergebnisse sind anschließend in der Praxis direkt umsetzbar.

Informationen zum Seminar

Inhalt der Weiterbildung

- 1. Grundprinzipien einer effektiven Beschwerdebearbeitung:**
 - Zeitgemäß und ohne „Sprachballast“ formulieren
 - Komplexe Sachverhalte übersichtlich darstellen
 - Augenhöhe wahren und diplomatisch bleiben
- 2. Analyse eigener Antwortschreiben:**

Verbesserungspotenziale erkennen und präzise benennen.
- 3. Schreibwerkstatt:**

Antworten auf Beschwerden präzise, zielgruppengerecht und fehlerfrei gestalten im Einklang mit der neuen ISO 24495-1 zur Einfachen Sprache.

Dozentin

Michaela Blaha,
Germanistin und Anglistin mit den Schwerpunkten Experten-Laien-Kommunikation, Genderlinguistik, Öffentlichkeitsarbeit, Übersetzungen und Unternehmenssprache; Expertin zur verständlichen Sprache

Termin 2024

Mittwoch, 19. und Donnerstag, 20. Juni 2024, jeweils 10:00 Uhr bis 15:30 Uhr

Anmeldeschluss am
Mittwoch 15. Mai 2024

Kosten pro Teilnehmer

Die Lehrgangskosten betragen insgesamt 590 €

In der Kursgebühr enthalten sind ausführliche Seminarunterlagen einschließlich Checklisten und Handbuch im PDF-Format.

Lehrgangsort

Online-Seminar

Anmeldung

Für die Anmeldung sind keine Unterlagen erforderlich.

Kontaktieren Sie uns gerne für eine Anmeldung oder weitere Informationen:

Telefonisch: 02824 – 93 99 503

Mail: becker@dggp-online.de

Online: <https://dggp-online.de>



Das Seminar wird durchgeführt von:



DGGP – Deutsche Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaft mbH

**Lehrgangsort:
Online-Seminar**

Telefon: 02824 / 93 99 501
Telefax: 02824 / 93 99 510
E-Mail: info@dggp-online.de

eine Veranstaltung des



Bundesverband
Beschwerdemanagement für
Gesundheitseinrichtungen e. V.
Tel.: (0221) 20 10 136
info@bbfg-ev.de