

Qualitätsmanagement

2010/2011

# SEMINARE

für Akutkrankenhäuser und Rehakliniken

Seminar 9 | 28.07.10 Berlin

**Beschwerdemanagementsystem**



**BDPK**

Bundesverband  
Deutscher Privatkliniken e.V.



Institut für Qualitätsmanagement  
im Gesundheitswesen GmbH

## 9.

## Beschwerdemanagementsystem

<i>Ort</i>	BDPK, Berlin
<i>Dauer</i>	1 Tag
<i>Termin</i>	28.07.2010 (10 bis 18 Uhr)
<i>Anmeldeschluss</i>	07.07.2010
<i>Seminarbeitrag</i>	300,00 EUR zzgl. 19 % MwSt 230,00 EUR zzgl. 19 % MwSt (Mitglieder)

### *Zielgruppen/Teilnehmer*

Personen, die in stationären Einrichtungen ein Beschwerdemanagementsystem aufbauen wollen

### *Lernziel/Ergebnis*

Die TeilnehmerInnen können direktes von indirektem Beschwerdemanagement unterscheiden. Sie erlernen, direkte Beschwerdeprozesse zu planen und umzusetzen. Sie lernen, jegliche Unzufriedenheit bzw. geäußerte Kritik ernst zu nehmen, Beschwerden systematisch auszuwerten, das Beschwerdemanagementsystem als Lernprozess in ihr QMS zu integrieren und die aus Beschwerden gewonnenen Informationen erfolgreich in Verbesserungsprozessen zu nutzen.

### *Arbeitsformen*

Vorträge und Diskussionen, Lehrgespräche

### *Dozent/in*

Theo Vorländer, *Leiter Med. Leistungsmanagement/Prokurist der Reha-Zentren Passauer Wolf GmbH, RC Management Consult*

# Konditionen

## **Anmeldung**

Anmeldeformulare können im Internet unter [www.iqmg-berlin.de](http://www.iqmg-berlin.de) heruntergeladen werden.

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 20 TeilnehmerInnen begrenzt. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Sollten Sie nach 10 Tagen noch keine Anmeldebestätigung erhalten haben, setzen Sie sich bitte unter 030/2 40 08 99 0 mit uns in Verbindung. Die Anmeldungen werden nach dem Zeitpunkt des Eingangs berücksichtigt.

## **Seminarbeitrag**

In den angegebenen Seminarbeiträgen sind die Kosten für Seminarunterlagen sowie Getränke und Pausenverpflegung enthalten.

Der Seminarbeitrag wird 14 Tage vor Seminarbeginn fällig. Bei kurzfristigen Seminaranmeldungen, d.h. bei Anmeldungen, die kürzer als 14 Tage vor Seminarbeginn erfolgen, ist der Seminarbeitrag am Veranstaltungstag fällig.

## **Rabatte**

Mitgliederrabatt:

Für MitarbeiterInnen von Kliniken, die Mitglied in einem Landesverband der Privatkliniken sind, gilt der reduzierte Seminarbeitrag (siehe Seminarbeschreibungen).

Frühbucherrabatt:

Einen Frühbucherrabatt von 15 % erhalten TeilnehmerInnen, deren Anmeldungen bis zu acht Wochen vor der Veranstaltung eingehen.

Gruppenrabatt:

Bei einer Teilnahme von mehr als zwei Personen einer Einrichtung am gleichen Seminar erhält der 2. und jeder weitere Teilnehmer 10% Preisnachlass. Auch für die gleichzeitige Buchung von 2 oder mehr verschiedenen Seminaren für einen Teilnehmer gewährt das IQMG einen Rabatt von 10% für jedes weitere Seminar.

Ein Rabatt in Höhe von 5 % wird gewährt für eine spätere Anmeldung jedes weiteren TN aus einer Einrichtung für dasselbe Seminar.

### **Rücktritt/ Umbuchung**

Eine Absage muss schriftlich (per Brief, Email oder Fax) erklärt werden.

Für Absagen, die vor Anmeldeschluss bei uns eingehen, berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 15,00 EUR zuzgl. 19% MWSt. Nach Anmeldeschluss ist der volle Seminarbeitrag zu zahlen.

Als besonderen Service bieten wir Ihnen eine kostenfreie Umbuchung auf ein anderes Seminar mit gleicher Seminargebühr an. Diese Umbuchungsmöglichkeit kann nicht wiederholt in Anspruch genommen werden für die Veranstaltung, auf welche umgebucht wurde. Die Umbuchung muss spätestens 72 Stunden vor Beginn des ursprünglich gebuchten Seminars erfolgt sein. Daneben besteht die Möglichkeit, einen Ersatzteilnehmer zum Seminar anzumelden.

### **Programmänderung/ Absage**

Für den Fall der kurzfristigen Absage eines Seminares, etwa bei zu geringer Teilnahme, erstatten wir bereits gezahlte Seminarkosten zurück. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Wir behalten uns vor, notwendige Programmänderungen (z. B. Wechsel der Referentin/ des Referenten) vorzunehmen.

### **Teilnahmebescheinigung**

Über die Teilnahme an einem Seminar wird eine Teilnahmebestätigung ausgestellt.

### **IQMG - Institut für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen GmbH**

Friedrichstraße 60, 10117 Berlin

Telefon: 030 2400899-0

Telefax: 030 2400899-30

E-Mail: [info@iqmg-berlin.de](mailto:info@iqmg-berlin.de)

[www.iqmg-berlin.de](http://www.iqmg-berlin.de)

# ANMELDUNG zum IQMG-Seminar

Titel

Ort

Termin

## Teilnehmer

Name, Vorname

Institution

Funktion

Anschrift

Tel./Fax

E-Mail

Mitglied in einem BDPK-Landesverband

ja

nein

Mit den Seminarkonditionen erkläre ich mich einverstanden. Die Anmeldung ist verbindlich und verpflichtet zur Zahlung des Seminarbeitrags.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel, Unterschrift

**Zahlung des Seminarbeitrages** bis 14 Tage vor Seminarbeginn auf das Konto der IQMG GmbH:  
Deutsche Kreditbank AG (BLZ 120 300 00)  
Konto-Nr. 1001 1997 18  
Verwendungszweck: Seminartitel und Name/Vorname des Teilnehmers.

Bitte senden Sie die vollständig ausgefüllte Anmeldung spätestens zum jeweiligen Anmeldeschluss per E-Mail ([info@iqmg-berlin.de](mailto:info@iqmg-berlin.de)) oder per Fax (030-2400899-30) an das IQMG.



Institut für Qualitätsmanagement  
im Gesundheitswesen GmbH

Friedrichstraße 60, 10117 Berlin,  
Telefon: +49 (0) 30 - 2 40 08 99 -0  
Fax: +49 (0) 30 - 2 40 08 99 -30  
[info@iqmg-berlin.de](mailto:info@iqmg-berlin.de) • [www.iqmg-berlin.de](http://www.iqmg-berlin.de)