

VDAB FORUM



Kurzes Gelände 6
86156 Augsburg
Telefon (0821) 9 07 63 33
Telefax (0821) 9 07 63 35

Landesverband Bayern
Kurzes Gelände 6
86156 Augsburg
Telefon (0821) 4401897-10
Telefax (0821) 4401897-20

VDAB-FORUM: „Beschwerdemanagement“

Sehr geehrtes VDAB Mitglied,
sehr geehrte Damen und Herren,

wir laden Sie herzlich zu folgenden VDAB Info-Foren ein. Bitte tragen Sie Ihren **WUNSCH-TERMIN** und **WUNSCHORT** in der beiliegenden Anfrage ein. Wir bemühen uns, Ihren Wunsch im nächsten Quartal zu berücksichtigen. Sie erhalten bei Durchführung eine schriftliche Einladung.

Inhalte:

Beschwerden als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung!

- Grundlagen des Beschwerdemanagements
- Von der Beschwerdeanregung bis zum Beschwerdecontrolling
 - Beschwerdeanregung
 - Annahme
 - Reaktion
 - Bearbeitung
 - Auswertung/Controlling
- Werkzeuge zur Leistungsverbesserung (KVP)

Referentin: Bettina Häfele, Sozialwirtin/QM-Auditorin
H & S Dienstleitungen im Gesundheits- und Sozialwesen GbR, Augsburg

Die Foren sind eine gemeinschaftliche Veranstaltung der BSB mbH, H&S Augsburg in Kooperation mit dem VDAB.

Für Mitglieder des VDAB sind die Veranstaltungen selbstverständlich kostenfrei.

Nicht-Mitglieder zahlen einen Kostenbeitrag von 50 Euro. Bitte nutzen Sie für Ihre Anfrage das beiliegende Anfrageformular und senden es per Fax oder Post an die o.g. Adresse zurück.

Für Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Knieling

ANFRAGE



Kurzes Gelände 6
86156 Augsburg
Telefon (0821) 9 07 63 33
Telefax (0821) 9 07 63 35

Landesverband Bayern
Kurzes Gelände 6
86156 Augsburg
Telefon (0821) 4401897-10
Telefax (0821) 4401897-20

Per Fax: **0821-4401897-20**

VDAB-FORUM:

„Beschwerdemanagement“

der BSB mbH und H&S in Kooperation mit dem VDAB

Datum / Ort:

Bitte tragen Sie Ihr Wunschdatum und Ort in dieses Feld ein!

Mitgliedsnummer: _____
(sofern vorhanden)

Pflegeeinrichtung: _____

Straße: _____

Ort: _____

Teilnehmer: _____ (Anzahl)

Name, Vorname: _____
(bitte deutlich schreiben)

Ihre Anfrage wird bei Eingang per Fax oder Post automatisch registriert. Sie erhalten bei Interesse für das darauf folgende Quartal eine schriftliche Einladung.

Vielen Dank für Ihr Interesse!

(Ort und Datum)

(Stempel und Unterschrift)