

Marcus Böhm
Teamleitung Allgemeinpflege Herzzentrum Uniklinik Köln

Andrea Fischer
TUI Service Akademie

Christina Kießling
Leitung der Ausbildungsstätten für Gesundheitsberufe
Uniklinik Köln

Katharina Ludwig-Stollenwerk
Teamleitung Intensivpflege Herzzentrum Uniklinik Köln

Vera Lux
Pflegedirektorin, Vorstand Uniklinik Köln

Lynn Müller
Leitung Patienten Service Uniklinik Köln

Prof. Dr. Gerhard F. Riegl
Prof. Riegl & Partner GmbH

Wolfgang Schuldzinski
Verbraucherzentrale NRW e.V.

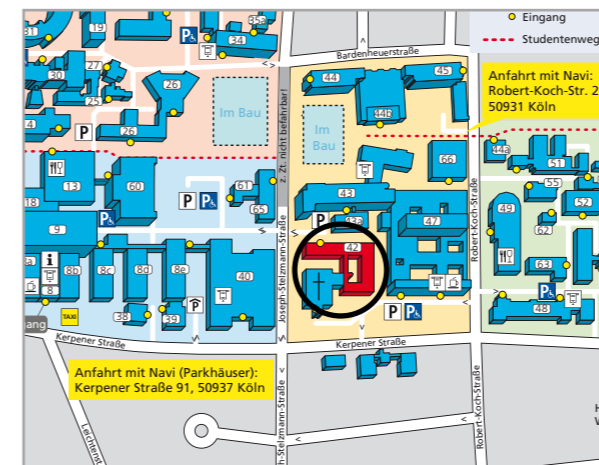
Dr. Barbara Strohbücker
Pflegerwissenschaftlerin Uniklinik Köln

Christoph Wanko
Pressesprecher Uniklinik Köln

Organisation: Uniklinik Köln
Pflegedirektion
Kerpener Straße 62
50937 Köln

Telefon: +49 221 478-4938
Telefax: +49 221 478-6590
E-Mail: pflegedirektion@uk-koeln.de

Veranstaltungsort
Uniklinik Köln
Forum
Joseph-Stelzmann-Straße 20
50931 Köln



Parkmöglichkeiten
Tiefgarage Kerpener Straße 91

ÖPNV
Straßenbahn: Linie 9 Haltestelle Lindenburg
Linie 13 Haltestelle Gleueler Str./Gürtel
Bus: Linie 146 Haltestelle Geibelstraße



Der Patienten Service der Uniklinik Köln – Ein Erfolgsmodell



Tagung
Am 22. Mai 2012
Von 10:00 - 17:00 Uhr

Ort:
Uniklinik Köln, Forum
Joseph-Stelzmann-Straße 20
50931 Köln

Programm



Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,
Sehr geehrte Pflegende,

die Aufgabenaufteilung im Krankenhaus ist in Bewegung geraten. Strategische sowie wirtschaftliche Überlegungen haben in den letzten Jahren Änderungen herbeigeführt und werden auch in Zukunft neue Prozesse bewirken.

Im Rahmen dieser Entwicklung haben speziell ausgebildete Pflegekräfte mehr Verantwortung bekommen und übernehmen heute teils Aufgaben, die früher ausschließlich Ärzten vorbehalten waren. Das macht aber gleichzeitig auch eine Entlastung der Pflege an anderer Stelle notwendig. Dementsprechend ist eine Umverteilung von übertragbaren, nicht-pflegerischen Aufgaben auf wiederum andere Berufsgruppen sinnvoll und notwendig.

Die Uniklinik Köln hat im Jahr 2008, nach einer zweijährigen Projektphase zu diesem Zweck, das Modell des Patienten Service flächendeckend etabliert. Neben einer Optimierung der pflegerischen Versorgung wurde die Qualität der Serviceleistungen deutlich gesteigert. Gleichzeitig konnte damit auch eine höhere Patientenzufriedenheit und verbesserte Patientenorientierung erreicht werden.

Grundlegende Veränderungen brauchen Zeit und stellen für alle Beteiligten eine große Herausforderung dar. Mit unserer Tagung „**Der Patienten Service der Uniklinik Köln – Ein Erfolgsmodell**“ möchten wir Wege aufzeigen, wie mehr Dienstleistungsqualität erreicht werden kann und Ihnen darüber hinaus unsere Erfahrungen und Erkenntnisse in diesem Veränderungsprozess vorstellen.

Zum gemeinsamen Austausch laden wir Sie recht herzlich ein und freuen uns darauf, Sie hier an der Uniklinik Köln begrüßen zu dürfen.

Vera Lux
Pflegedirektorin/Vorstand
Uniklinik Köln

Moderation:	Christoph Wanko
10:00 Uhr	Begrüßung und Eröffnung Vera Lux, Köln
10:15 - 11:15 Uhr	Der Weg zu mehr Dienstleistungsqualität und Patientenorientierung im Gesundheitswesen Prof. Dr. Gerhard Riegl, Augsburg
11:15 - 12:15 Uhr	Welchen „Service“ erwartet der Patient? Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf
12:15 - 13:15 Uhr	Mittagspause
13:15 - 14:00 Uhr	Der Patienten Service an der Uniklinik Köln – Ein Erfolgsmodell Lynn Müller, Köln
14:00 - 14:45 Uhr	Erfahrungen mit dem Patienten Service aus pflegerischer Sicht Katharina Ludwig-Stollenwerk, Köln Marcus Böhm, Köln
14:45 - 15:15 Uhr	Kaffeepause
15:15 - 16:00 Uhr	100 Tipps zur Serviceverbesserung im Krankenhaus Andrea Fischer, Bad Honnef
16:00 - 16:45 Uhr	Skills Mix – Bedeutung und Auswirkungen auf die Prozesse und das Selbstverständnis der Pflege Dr. Barbara Strohbücker, Köln Christina Kießling, Köln
16:45 - 17:00 Uhr	Abschluss und Ende der Veranstaltung Vera Lux, Köln

Information

Tagungsgebühren

Anmeldung	bis 07.05. 2012	ab 08.05. 2012
Teilnehmergebühr	99,- Euro	119,- Euro
Teilnehmergebühr Studierende*, Schüler(innen)* *Nachweis wird benötigt	75,- Euro	99,- Euro
alle Gebühren inkl. 19% MwSt.		

Die Teilnehmergebühr beinhaltet:

- Teilnahme an allen Vorträgen
- Begrüßungskaffee, Pausensnacks und Getränke während der Tagung
- Teilnahmebescheinigung

Anmeldung

Die Anmeldung muss schriftlich erfolgen. Anmeldungen werden stets vorbehaltlich der verfügbaren Kapazitäten angenommen. Vor-Ort-Anmeldungen sind nur nach Verfügbarkeit möglich.

Begleichung der Gebühren

Sämtliche Gebühren sind nach Erhalt der Rechnung unter Angabe des Namens und der Rechnungsnummer zu überweisen. Bitte beachten Sie die Angaben auf der Rechnung. An der Tageskasse ist die Bezahlung nur in bar möglich.

Stornierung, Umbuchung, Rückerstattung

Stornierungen bedürfen der Schriftform. Sie sind ausschließlich bis zum 07.05.2012 möglich. Nach diesem Datum und/oder bei Nicht-Erscheinen zur Veranstaltung ist die volle Gebühr entsprechend der Buchungsbestätigung zu entrichten. Die Anmeldung kann übertragen werden.

Weiterbildungspunkte

Für die Teilnahme können Sie sieben Fortbildungspunkte bei der „Registrierung beruflich Pflegenden“ beantragen.

www.regbp.de



Anmeldung

Bitte nutzen Sie unser Onlineformular unter:
<http://pflege.uk-koeln.de/veranstaltungen> oder senden Sie die ausgefüllte Anmeldung per Post/Fax an:

Uniklinik Köln
Pflegedirektion
Kerpener Straße 62
50937 Köln

Telefax: +49 221 478-6590

Hiermit melde ich mich verbindlich zur Tagung „Der Patienten Service der Uniklinik Köln – Ein Erfolgsmodell“ am 22.05.2012 in Köln an

Ich erkenne die genannten Preise und Bedingungen ausdrücklich an und bestätige die Korrektheit und Vollständigkeit meiner Angaben.

Anrede* Frau Herr

Titel

Nachname* Vorname*

Klinik/Institution

Straße/Postfach*

Postleitzahl* Ort*

Telefon* Telefax

E-Mail

Student(in), Schüler(in)
Nachweis wird benötigt

Datum, Unterschrift*

*Pflichtangaben