



Klager der vokser

Et dagskursus med Britt Vonger [Britt Vonger | LinkedIn](#)

Når klager vokser

Indhold

08.30-09.00 En bølge af klager?

09.00-09.30 Klager som konflikter

09.30-09.45 Pause

09.45-10.15 Forholdet mellem klager og fejl

10.15-10.45 Hvordan påvirker klager os? (oplæg og dialog)

10.45-11.00 Pause

11.00-11.30 Hvad handler klagen om? Og hvad er målet med klagen?

11.30-12.30 Frokost

12.30-13.30 Juraens krav til behandlingen af klager

13.30-13.45 Pause

13.45-14.30 Når patienten sender en strøm af klager (oplæg og case)

14.30-15.15 Patienten bruger AI – hvad gør du? (oplæg og case)

15.15-15.30 Trusler og chikane

15.30-15.40 Kort pause

15.40-15.50 Glemmer vi den, der ikke klager?

15.50-16.00 Afrunding