

# Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement hat im Krankenhaus eine lange Tradition, ist es doch eines der wichtigsten Instrumente, um direktes Feedback zur Leistung der Organisation zu erhalten und konkrete Verbesserungsmaßnahmen zu initiieren.

Mit steigenden Erwartungen und differenzierten Anspruchshaltungen der verschiedenen Kunden des Krankenhauses erhält auch ein systematisches Beschwerdemanagement eine größere Bedeutung. Das Beschwerdemanagement hat daher Einzug in das Patientenrechtegesetz (PatRG) gefunden und auch der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) fordert auf dieser Grundlage in seiner QM-Richtlinie ein Beschwerdemanagement, über welches auch im Qualitätsbericht zu informieren ist.

Die Teilnehmer lernen nicht nur, wie ein systematisches Beschwerdemanagement aufgebaut sein sollte und wie es wirksam gestaltet werden kann, um tatsächliche Verbesserungen zu erzielen. Das Seminar möchte auch den Umgang mit Beschwerden praktisch trainieren: Wie verhalte ich mich bei Beschwerden? Wie kann ich glaubhaft Beschwerden bearbeiten? Wieso ist die Rückmeldung an den Kunden so wichtig?

## **Inhalte:**

- Einführung in das Konzept des Beschwerdemanagements (Hintergründe, Grundlagen, QM-Philosophie)
- Einbettung in das Qualitätsmanagement
- Strukturen und Abläufe eines systematischen Beschwerdemanagements
- Elemente eines Beschwerdemanagements (persönlich, strukturiert, Meinungsbögen, Internetportale, Haftungsfallbearbeitung, Terminallösungen etc.)
- Umgang mit Beschwerden in der Praxis (mit Gruppenübungen)
- Von der Beschwerde zur Verbesserung
- Wirksamkeit und Auswertungen zum Beschwerdemanagement

**28. Nov. 2019**

9-16.30 Uhr

**Ortenau  
Klinikum  
in Offenburg  
Ebertplatz**

Konferenzraum/  
Hörsaal 1

**Zielgruppe:**

Qualitätsbeauftragte, Führungskräfte mit Prozessverantwortung

**Referent:**

Jan König, Arbeits- und Organisationspsychologe, Project Manager und Trainer der ZeQ AG

**Maximale Teilnehmerzahl:**

14 Personen

**Kosten:**

140,00 EUR für externe Teilnehmer

**Anmeldung:**

Am Ort der Veranstaltung, siehe Seite 6

**Anmeldeschluss:**

Sechs Wochen vor Veranstaltungsbeginn