

# **Beschwerdenmanagement online und offline: die richtige Strategie für den Umgang mit unzufriedenen Patientinnen und Patienten**

Ein effektives Beschwerdemanagement nutzt nicht nur die richtigen Tools, um die Menge der Beschwerden online und offline im Blick zu behalten, sondern arbeitet zudem daran, eingehende Meinungen und das damit verbundene Verbesserungspotenzial optimal darzustellen, über die Jahre und Abteilungen hinweg vergleichbar zu machen und für das Haus nachhaltig zu nutzen. Zudem nutzt es Techniken, um ungerechtfertigte Kritik abzuwehren und schon in der Entstehung zu verhindern. Wer so arbeitet, macht aus dem Beschwerdemanagement mehr als nur einen bloßen Kummerkasten. Er oder sie betreibt dann echte Stammkundenbindung und hebt brachliegendes Potenzial für das eigene Haus. Das Seminar vermittelt das Handwerkszeug, wie Sie professionell und effektiv mit mündlichen und schriftlichen Beschwerden sowie Einträgen im Internet umgehen. Sie erfahren, was Sie im Beschwerdemanagement tun bzw. unbedingt unterlassen sollten, welche psychologischen Faktoren in der Zusammenarbeit mit unzufriedenen Personen eine Rolle spielen, welche Bedeutung eine Beschwerdemanagement-Software für Ihren Erfolg hat und wie Sie auch mit schwierigen Beschwerden lösungsorientiert umgehen können.

## **Wesentliche Inhalte des Seminars:**

- Direktes und indirektes Beschwerdemanagement
- Patientenorientierte Kommunikation und mögliche Beschwerdewege
- Maßnahmen der Beschwerdestimulierung
- Rating-Portale, Social Media-Foren und Blogs als mächtige Multiplikatoren
- Effektives Social Media Monitoring
- Wie man Beschwerden optimal verwaltet: günstige Beschwerdemanagement-Datenbanken
- Individuelle Antworten trotz Vorlagen und Autotext
- Ungerechte Kritik: rechtliche Interventionsmöglichkeiten
- Presserecht und Wettbewerbsrecht im Netz
- Fallbeispiele und Praxisübungen.

**Methoden:** Vortrag, Bearbeitung von Beispielen aus der Praxis, Diskussion, Präsentation, Gruppenarbeit, Coaching anhand von realen Fällen.

## **Seminarinformationen**

**Kategorie:**

Online-Veranstaltung, Präsenz-Seminare, Qualitätsmanagement, Öffentlichkeitsarbeit

**Referenten:**

- 

Herr Dr. Mathias Brandstädter Leiter Stabsstelle Unternehmenskommunikation  
Universitätsklinikum Aachen

**Seminar anfragen**

**Dieses Seminar können Sie als INHOUSE-Veranstaltung buchen.**

[Jetzt anfragen](#)

**Fortbildungspunkte für beruflich Pflegende:**

8 Punkte

**Teilnahmegebühr**

**325 EUR** für Mitglieder des BBDK

**425 EUR** für Nichtmitglieder

Die Teilnahmegebühr wird nach Erhalt der Rechnung fällig. Sie beinhaltet bei Präsenzseminaren die Pausengetränke, ein Mittagessen und eine Kaffeepause am Nachmittag.

Die Teilnahmegebühr für den zweiten Teilnehmer aus einem Krankenhaus verringert sich um 10 %, ab dem dritten Teilnehmer um 20 %.

Bei einem Rücktritt bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn entstehen keine Kosten. Erfolgt eine Abmeldung später, ist der gesamte Betrag zu entrichten. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

**Weitere Termine werden im Laufe des Jahres veröffentlicht.**

[Zurück](#)