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

Kritik erreicht Kliniken heute über viele Wege: direkt, telefonisch, schriftlich – und zunehmend über Bewertungsportale und soziale Netzwerke. Rückmeldungen verbreiten sich schnell und können das Bild einer Klinik nachhaltig prägen. Ein strukturiertes Beschwerdemanagement hilft, Orientierung zu gewinnen, professionell zu reagieren und Vertrauen zurückzugewinnen. Das Seminar zeigt, wie Beschwerden systematisch erfasst, eingeordnet und beantwortet werden – analog und digital.

Ihr Nutzen
Die Teilnehmenden erhalten praxisnahe Techniken für den souveränen Umgang mit Beschwerden. Sie lernen, wie sie Rückmeldungen als Chance für Dialog, Klärung und Qualitätsentwicklung nutzen können. Dazu trainieren sie typische Gesprächsabläufe und Reaktionsmöglichkeiten – vor Ort und im Netz.

Inhalte des Seminars
Das Seminar vermittelt, wie Beschwerden effektiv dokumentiert werden, wie man Muster erkennt und wie man online und offline professionell reagiert. Zudem werden Wege gezeigt, wie unberechtigte Kritik eingeordnet, entschärft oder rechtlich geprüft werden kann.

- Analoge und digitale Beschwerdewege
- Psychologie unzufriedener Patientinnen und Patienten
- Souveräne Gesprächsführung bei Kritik
- Strukturierter Beschwerdeprozess
- Beschwerdemanager-Datenbanken: Nutzen und Anforderungen
- Umgang mit Bewertungen in Social Media und Portalen
- Antworten mit Vorlagen und individuellen Formulierungen
- Löschanfragen: Möglichkeiten und Grenzen
- Fallbeispiele und Übungen

Hinweis
Das Seminar wird an aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen angepasst. Teilnehmendenzahl begrenzt.

Methoden
Vortrag, Analyse realer Beispiele, Diskussion, kurze Übungen, Gruppenarbeit, Austausch Plenum.

Zielgruppe
Pflege, Qualitätsmanagement, Patient:innenservice, Klinikleitung, ambulante und stationäre Bereiche.

Seminar anfragen

Dieses Seminar können Sie als INHOUSE-Veranstaltung buchen.

Jetzt anfragen

Fortbildungspunkte für beruflich Pflegende:

8 Punkte

Zurück