

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

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.

## Seminarinformationen

### Kategorie:

Online-Veranstaltung, Qualitätsmanagement, Professioneller Umgang mit Patienten und Angehörigen, Konfliktmanagement

### Referenten:

- 

Frau Jacqueline Savli Diplom-Sozialpädagogin und Diplom-Betriebswirt (VA)

### Termin(e)



19.02.2026, 09:00 bis 16:30 Uhr

**Veranstaltungsort:** [Online-Veranstaltung](#)

[Für diesen Termin anmelden](#)



02.07.2026, 09:00 bis 16:30 Uhr

**Veranstaltungsort:** [Online-Veranstaltung](#)

[Für diesen Termin anmelden](#)

**Fortbildungspunkte für beruflich Pflegende:**

### **Teilnahmegebühr**

**325 EUR** für Mitglieder des BBDK

**425 EUR** für Nichtmitglieder

Die Teilnahmegebühr wird nach Erhalt der Rechnung fällig.  
Bei Präsenzseminaren beinhaltet sie:

- Pausengetränke
- Mittagessen
- Kaffeepause inkl. Kuchen am Nachmittag

### **Ermäßigungen:**

- zweiter Teilnehmer aus demselben Krankenhaus: 10 % Nachlass
- ab dem dritten Teilnehmer: 20 % Nachlass

### **Rücktrittsbedingungen:**

- bei Rücktritt bis **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn**: keine Kosten
- bei späterer Abmeldung: voller Teilnahmebetrag fällig
- eine **Vertretung des angemeldeten Teilnehmers** ist jederzeit möglich

### **Hinweis:**

Weitere Veranstaltungstermine werden im Laufe des Jahres veröffentlicht.

Die Teilnahmegebühr wird nach Erhalt der Rechnung fällig.  
Bei Präsenzseminaren beinhaltet sie:

- Pausengetränke
- Mittagessen
- Kaffeepause inkl. Kuchen am Nachmittag

### **Rücktrittsbedingungen:**

- bei Rücktritt bis **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn**: keine Kosten
- bei späterer Abmeldung: voller Teilnahmebetrag fällig
- eine **Vertretung des angemeldeten Teilnehmers** ist jederzeit möglich

**Hinweis:**

Weitere Veranstaltungstermine werden im Laufe des Jahres veröffentlicht.

[Zurück](#)