

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)

-

02.07.2026, 09:00 bis 16:30 Uhr

Veranstaltungsort: [Online-Veranstaltung](#)

[Für diesen Termin anmelden](#)

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.

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

Anmeldeschluss:

Für eine verlässliche Planung bitten wir um eine frühzeitige Anmeldung. Spätestens **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn** sollte Ihre Anmeldung eingegangen sein, damit wir über die Durchführung des Seminars entscheiden können. Eine kurzfristigere Anmeldung kann unter Umständen noch möglich sein - bitte nehmen Sie dazu Kontakt per Telefon auf.

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

Anmeldeschluss:

Für eine verlässliche Planung bitten wir um eine frühzeitige Anmeldung. Spätestens **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn** sollte Ihre Anmeldung eingegangen sein, damit wir über die Durchführung des Seminars entscheiden können. Eine kurzfristigere Anmeldung kann unter Umständen noch möglich sein - bitte nehmen Sie dazu Kontakt per Telefon auf.

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.

Teilnahmevoraussetzung

Die Teilnahme an dieser Veranstaltung ist ausschließlich Absolvent:innen des **BBDK-Traineeprogramms** vorbehalten.

Organisation und Durchführung

Die Veranstaltung findet vollständig **online** statt.

Das Hosting erfolgt über **Microsoft Teams**.

Anmeldeschluss

Für eine verlässliche Planung bitten wir um eine frühzeitige Anmeldung. Spätestens **14 Tage vor Veranstaltungsbeginn** sollte Ihre Anmeldung eingegangen sein, damit wir über die Durchführung des Seminars entscheiden können. Eine kurzfristigere Anmeldung kann unter Umständen noch möglich sein bitte nehmen Sie dazu Kontakt per Telefon auf.

Anmeldung und Stornierung

Die Anmeldung zur Veranstaltung ist **kostenfrei**.

Bei einer **Absage innerhalb von 14 Tagen vor dem Termin** wird eine **Stornogebühr von 25,00 €** erhoben. Bei **Nicht-Erscheinen ohne Absage** wird eine **Gebühr von 30,00 €** fällig.

[Zurück](#)