



---

# PATIENTEN VERSTEHEN –

Lob & Beschwerden  
professionell handhaben

---

Weiterbildung  
**Basisqualifikation**  
**Beschwerdemanagement**  
in **Gesundheitseinrichtungen**

# Weiterbildung Basisqualifikation Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen



Krankenhäuser sind gemäß § 135a Absatz 2 Nummer 2 SGB V dazu verpflichtet, ein patientenorientiertes institutionelles Beschwerdemanagement durchzuführen.

In dieser Weiterbildung werden alle erforderlichen Grundlagen vermittelt, um den anspruchsvollen, vielschichtigen und herausfordernden Ansprüchen des Berufsalltages von Beschwerdemanager\*innen in Gesundheitseinrichtungen gerecht zu werden.

Die Weiterbildung ist auf Initiative des BBfG (Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V.) entstanden und basiert auf dem durch eine Arbeitsgruppe des BBfG erstellten und durch die Mitglieder des BBfG freigegebenen Kompetenzprofil für Beschwerdemanagende. Die Durchführung der Weiterbildung erfolgt in Zusammenarbeit von BBfG und DGGP (Deutsche Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaft mbH)

## Ziele der Weiterbildung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden befähigt, Beschwerden zügig und transparent zu bearbeiten. Beginnend mit der adäquaten Information der Patientinnen und Patienten zu Beschwerdemöglichkeiten vor Ort über den zeitnahen Ergebnisbericht bis hin zu den daraus resultierenden Konsequenzen. Sie setzen sich mit der Auswertung von Beschwerden auseinander und eignen sich den Umgang mit Instrumenten an, um das Beschwerdemanagement zu steuern und zu überwachen.

Darüber hinaus werden Grundlagen zur Durchführung von Mitarbeiterschulungen und zur Präsentation der Ergebnisse des Beschwerdemanagements vermittelt.

## Struktur der Weiterbildung

Die Weiterbildung umfasst 6 Tage, von Montag bis Samstag und beinhaltet verschiedene Vertiefungsbereiche, die die Teilnehmerinnen und

Teilnehmer zur Ausübung der Tätigkeit als Beschwerdemanager\*in qualifizieren.

Innerhalb der Weiterbildung, die handlungsorientiert konzipiert ist, werden verschiedene Methoden und Formen des Lernens eingesetzt, die zu einer abwechslungsreichen und intensiven Auseinandersetzung mit den verschiedenen Themenbereichen beitragen. Den Abschluss bildet eine Präsentation durch die Teilnehmenden sowie die Zertifikatsübergabe durch den BBfG und die DGGP.

## Zielgruppe

Die Weiterbildung richtet sich an Personen, die im Beschwerdemanagement von Gesundheitseinrichtungen tätig sind oder tätig werden möchten und daran interessiert sind, die dafür erforderlichen Kompetenzen zu erwerben oder weiter auszubauen.

# Inhalte der Weiterbildung

## MODUL 1

### Grundlagen des Beschwerdemanagements

- Ablauf der Beschwerdebearbeitung
- Krankenhausspezifische Organisationsstrukturen

## MODUL 2

### Rechtliche Grundlagen des Beschwerdemanagements von Gesundheitseinrichtungen

- Rechtliche Grundlagen
- Haftungsrecht

## MODUL 3

### Kommunikation

- Gesprächssituationen
- Deeskalationsmethoden
- Selbstfürsorgemethoden

## MODUL 4

### Strukturen und Prozesse im Beschwerdemanagement

- Stellungnahmen / Antwortschreiben
- Beschwerdemanagementprozess gestalten

## MODUL 5

### Moderation und Präsentation

- Inhalte des Beschwerdemanagements präsentieren
- Mitarbeiterschulungen durchführen

## MODUL 6

### Methoden zur Überprüfung des Beschwerdemanagements

- Elektronische Datenverarbeitung
- Auswertung und Controlling

# Allgemeine Informationen

### Lehrgangsort

DGGP / Niederlassung Essen  
Prinz-Friedrich-Str. 3  
45257 Essen

Telefon: 0201 / 649387 - 0

### Termin 2023

Montag bis Samstag,  
17.04. bis 22.04.2023  
Seminarzeiten 09:00 bis 16:00 Uhr.

Anmeldeschluss ist der 17.03.2023

### Weitere Informationen

Die Verpflegung während der Seminarzeiten muss bitte selbst organisiert werden.

Seminarunterlagen sind inklusive.

Informationen zur Anmeldung, zu den Lehrgangskosten, zu Unterkunftsmöglichkeiten in Essen sowie

weitere Informationen finden Sie auf den Homepages:  
[www.dggp-online.de](http://www.dggp-online.de)  
[www.bbfge-ev.de](http://www.bbfge-ev.de)

### Kosten

1995,- EUR inklusive MwSt.

### Anmeldung und Kontakt

Deutsche Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaft mbH

### Postanschrift

Grabenstr. 86-88  
47546 Kalkar / Niederrhein

Telefon: 02824 - 93 99 501

E-Mail: [info@dggp-online.de](mailto:info@dggp-online.de)

Homepage: [www.dggp-online.de](http://www.dggp-online.de)

Die aktuellen Entwicklungen in der Corona-Pandemie werden berücksichtigt. Gegebenenfalls kann die Weiterbildung auch online angeboten werden.