



---

# GRUNDLAGEN DES LOB- UND BESCHWERDE- MANAGEMENTS IM GESUNDHEITSWESEN

– eine qualifizierte Weiterbildung  
für Beschwerdemanager\*innen

---

## Basisqualifikation

Beschwerdemanagement in  
Gesundheitseinrichtungen

# Basisqualifikation Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen



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

Deshalb entwickelte der Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) in Zusammenarbeit mit der DGGP (Deutsche Gesellschaft für Gesundheits- und Pflegewissenschaft mbH) diese sechstägige Weiterbildung. Sie ist als Basisqualifikation für Personen konzipiert, die im Beschwerdemanagement von Gesundheitseinrichtungen tätig sind oder tätig werden möchten und daran interessiert sind, die dafür erforderlichen Kompetenzen zu erwerben oder weiter auszubauen.

Entsprechend vermittelt dieser Kurs die wichtigsten Grundlagen für den anspruchsvollen, vielschichtigen und herausfordernden Berufsalltag von Beschwerdemanager\*innen in Gesundheitseinrichtungen.

Die Basisqualifikation Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen basiert auf dem durch eine Arbeitsgruppe des BBfG erstellten und durch die Mitglieder des BBfG freigegebenen Kompetenzprofils für Beschwerdemanagende. Die Durchführung der Weiterbildung erfolgt in Zusammenarbeit von BBfG und DGGP.

## Ziele der Weiterbildung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden befähigt, Beschwerden von Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen zügig und transparent zu bearbeiten. Beginnend mit der adäquaten Information der Beschwerdeführer\*innen 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 sechs 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

1.

## Grundlagen des Beschwerdemanagements & Methoden zur Überprüfung des Beschwerdemanagements

- Ablauf der Beschwerdebearbeitung
- Krankenhausspezifische Organisationsstrukturen
- Elektronische Datenverarbeitung
- Auswertung und Controlling

2.

## Rechtliche Grundlagen des Beschwerdemanagements von Gesundheitseinrichtungen

- Rechtliche Grundlagen
- Haftungsrecht

3.

## Kommunikation

- Gesprächssituationen
- Deeskalationsmethoden
- Selbstfürsorgemethoden

4.

## Strukturen und Prozesse im Beschwerdemanagement

- Stellungnahmen / Antwortschreiben
- Beschwerdemanagementprozess gestalten

# 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

Seminarunterlagen sowie Kaffee und Tee während der Seminarzeiten 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.bbfg-ev.de](http://www.bbfg-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)