Überfachliche Fortbildung

Beschwerdemanagement in der Pflege

cusanus trägergesellschaft trier mbH

ctt-Fortbildungszentrum Haus auf dem Wehrborn

Kurzbeschreibung

Die eintägige Fortbildung Beschwerdemanagement im Gesundheitswesen zielt darauf ab, die Teilnehmer*innen mit den notwendigen Fähigkeiten und Kenntnissen auszustatten, um effektiv und professionell mit Beschwerden von Patient*innen, Bewohner*innen und / oder Angehörigen umzugehen.
Die Inhalte der Fortbildung umfassen die Grundlagen des Beschwerdemanagements, einschließlich der Definition und Bedeutung, der Ziele und des Nutzens eines Beschwerdemanagementsystems sowie des Zusammenhangs zwischen Beschwerde- und Qualitätsmanagement. Zudem werden Methoden der Beschwerdeannahme und -bearbeitung, der Dokumentation und Nachverfolgung sowie der Analyse und Auswertung von Beschwerden behandelt, um die Prozess- und Ergebnisqualität zu verbessern. Präventive Maßnahmen zur Vermeidung von Beschwerden und Strategien zur Implementierung von Feedbacksystemen und regelmäßigen Umfragen sind ebenfalls Bestandteil der Fortbildung.
Die Teilnehmer*innen sollen in die Lage versetzt werden, Beschwerden nicht als (persönliche) Kritik, sondern als wertvolle Rückmeldung zur Verbesserung der Versorgung, Erhöhung der Zufriedenheit von Patient*innen und Bewohner*innen sowie zur Qualitätssicherung/ -steigerung zu verstehen. Rechtliche Rahmenbedingungen, insbesondere gesetzliche Bestimmungen, Patientenrechte, Haftungsfragen und Konsequenzen bei Fehlverhalten (bspw. in Bezug auf Datenschutz und Vertraulichkeit im Umgang mit Beschwerden) können bei Bedarf ergänzend thematisiert werden.

Veranstaltungsort	Die Fortbildung findet als Präsenz-Veranstaltung in Ihrer Einrichtung oder digital via Microsoft Teams statt.
Umfang	8 Unterrichtseinheiten (1 Tag)
Zeitraum	12.06.2025
Termine[1]	Tagesveranstaltung
Unterrichtszeiten	08:30 – 15:30 Uhr (8 Unterrichtsstunden mit jeweils 45 Minuten)
Teilnahmegebühr[2]	**185,- Euro** (inkl. Ausstellung des Zertifikats)
Anmeldeschluss	**29.05.2025**
Anmeldung unter	www.ctt-fortbildungszentrum.de
Ansprechpartner	**Veranstaltungs- und Organisationsmanagement ctt-Fortbildungszentrum** 0651 / 8244-188 oder -288 — ctt_fortbildungszentrum fortbildungszentrum@ctt-zentrale.de — ctt.fortbildungszentrum
Stand	01.10.2024

[1] Kurzfristige Änderungen behalten wir uns vor.
[2] Unternehmensinterne Teilnehmer*innen zahlen einen verminderten Beitrag.