

Onlinefortbildung: Professioneller Umgang mit Beschwerden

Ein professioneller Umgang mit Beschwerden ist neben dem oft stressigen Praxisalltag für das Praxisteam nicht immer leicht. Die Fortbildung gibt Gelegenheit zu lernen, mit Beschwerden richtig umzugehen und zu handeln. Dies führt zu einem sicheren Auftreten und zu einer weniger persönlichen Betroffenheit in der konkreten Situation. Zusätzlich können die Beschwerden in der Praxis durch ein aktives Beschwerdemanagement mit einfachen Mitteln verringert und mit Hilfe einer gezielten Patient:innenbefragung die Zufriedenheit der Patient:innen ermittelt werden.

Themenschwerpunkte:

- Ursachen und Gründe für Beschwerden
- Ziele und Prozess von Beschwerdemanagement
- Konzept für ein Beschwerdemanagement
- Was in einer/ einem Beschwerdeführer vorgeht
- Kommunikation, Umgang mit Beschwerden
 - Tendenzen bei Konflikten
 - Lösungsorientierte Fragen
 - Missverständnisse erkennen und beheben
- Patient:innenbefragung
- Qualitätsmanagement

Termin:	Mittwoch, 26.11.2025
Uhrzeit:	10.00 Uhr – 14.00 Uhr
Ort:	Online
Gebühr:	110 €
Teilnehmerzahl:	max. 15
Referentin:	Katja Rusch-Saalfrank, Saalfrank und Partner– Service und Dienstleistung im Gesundheitswesen (www.ks-praxismanagement.de)

Zielgruppe:	Ärzt:innen, Psychotherapeut:innen, Praxismitarbeiter:innen
Wissenschaftliche Leitung:	Dr. Burkhard Ruppert
Veranstalter/ Organisator:	Kassenärztliche Vereinigung Berlin
Sponsoring:	kein Sponsoring
Arztöffentlichkeit:	offen für externe Teilnehmer:innen
Fortbildungspunkte:	beantragt

Bitte beachten Sie: Nach Ihrer verbindlichen Anmeldung zu unserem Online-Fortbildungsangebot übermitteln wir Ihre Kontaktdaten, insbesondere Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre E-Mail-Adresse, zum Zwecke der Organisation und Durchführung der jeweiligen Onlinefortbildung an Saalfrank und Partner – Service und Dienstleistung im Gesundheitswesen, Windischengrüner Weg 5, 95197 Schauenstein. Weitere Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).