



**H&S** Dienstleistungen im  
Gesundheits- und Sozialwesen

Kurzes Gelände 6 . 86156 Augsburg  
Tel. (08 21) 9 07 63 33  
Fax (08 21) 9 07 63 35  
Info@hs-dlgs.de . www.hs-dlgs.de



## ■ Seminar

# Beschwerdemanagement als Instrument des QM

## Beschwerdemanagement, aber wie?

Das Instrument des Beschwerdemanagementsystems ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements. Es ermöglicht direkte Rückschlüsse darüber, wie professionell mit Beschwerden umgegangen wird. Zu einer hohen Qualität zählt auch die Bereitschaft der Einrichtung, Beschwerden nicht nur anzunehmen sondern geradezu einzufordern.

Die professionelle Einrichtung nutzt das Beschwerdemanagement als Potential Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken und so u.a. eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen.

**Auch bei Qualitätsprüfungen wird das Beschwerdemanagement und ggf. das Vorschlagsmanagement überprüft.**

### Seminarziel

Das Beschwerdemanagement als Instrument zur Erhebung von Schwachstellen der Pflegeeinrichtung wird vorgestellt und erläutert. Wege zur einfachen und schnellen Umsetzung werden aufgezeigt. Praxistip's und Vorlagen zur Einführung des Beschwerdemanagements runden die Veranstaltung ab.

### Seminarinhalte

- ✓ **Gesetzliche Grundlagen**
- ✓ **Begriffsdefinitionen**
- ✓ **Der Beschwerdeprozess  
„von der Beschwerdeannahme  
bis zum Controlling“**
- ✓ **Nutzen als Kundenbindungsstrategie**
- ✓ **Messung der Kundenzufriedenheit**
- ✓ **Mitarbeitersensibilisierung**

**Dozent:** Bettina Häfele, Sozialwirtin (FH), QM-Fachauditorin

Das Seminar führen wir im Rahmen von Kooperationen mit namhaften Bildungsträgern durch. Bei Interesse bitten wir Sie uns zu kontaktieren, um Ihnen Termine und Kosten des Seminars unserer Kooperationspartner unterbreiten zu können.

Wir freuen uns auf Ihren Anruf!