

Danke für Ihre Kritik – Umgang mit Beschwerden



Dozentin

Brigitte Kühn
Der Praxis-Check
ZMV, QM-Auditorin

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA20.10.21-1	Mittwoch, 20.10.21-1	09.00-12.30	99,00	---	Seminarraum ZBV, Straubing	Praxispersonal

Hand aufs Herz, fällt es Ihnen leicht freundlich und lösungsorientiert zu bleiben, wenn Sie mit einer Beschwerde oder Kritik konfrontiert werden? Nutzen Sie diese Erfahrung als Chance? Lernen Sie Beschwerden als sachliche Herausforderung anzunehmen, nicht als persönlichen Angriff. Es geht nicht darum, recht zu haben, sondern mit dem Patienten zu einer konstruktiven Lösung zu kommen.

Grundlagen

Aktives Beschwerdemanagement

Ursachen – klären und analysieren

Sachliche und persönliche Wahrnehmungen reflektieren

Beschwerde aktiv beantworten

Lösungsorientierte Kommunikation

Jede Nachricht hat vier Botschaften

Wertungen und Interpretationen einordnen

Aufgebrachte Patienten ausreden lassen

Aktives Zuhören nutzen

Statt Rechtfertigung sachliche Argumentation

Persönliche Angriffe souverän abwehren

Geduld fördert die Konfliktlösung