

Presseinformation

23. Oktober 2008

Lehrgang für „Beschwerdemanagement“ in Krems

Neues Weiterbildungsangebot startet am 27. Oktober

Am Zentrum für Management und Qualität an der Donau-Universität Krems startet am 27. Oktober der einsemestrige Lehrgang „Beschwerdemanagement“, der speziell für Ärzte entwickelt wurde. Die Absolventen des Lehrganges sollen in der Lage sein, im Fall von vermuteten oder tatsächlichen Schadenseintritten den Ansprüchen und Forderungen der Patienten gerecht zu werden. Das Weiterbildungsangebot richtet sich auch an Personen, die häufig mit Beschwerden, Drohungen und Schadenersatzforderungen konfrontiert sind bzw. in Ombudsstellen oder Schlichtungseinrichtungen arbeiten.

Ziel des berufsbegleitenden Lehrganges ist es, die Beschwerden der Patienten als umfassendes Feedback zu verstehen, um zu wissen, was die Menschen wollen und wo es Verbesserungsmöglichkeiten gibt. Dies ist aber nur möglich, wenn das leitende und medizinische Personal bereit ist, solche Inputs professionell zu nützen, aufzunehmen, auszuwerten und wieder ins Gesundheitssystem einzubringen.

Der aktuelle Jahresbericht der NÖ Patientenanwaltschaft belegt, dass die Anzahl der Beschwerden der Patienten steigt. Insgesamt wurden 9.400 Beschwerden über Ärzte und Spitäler im Vorjahr bearbeitet, was einer Steigerung von über zehn Prozent entspricht.

Nähere Informationen: Donau Universität Krems, Zentrum für Management und Qualität im Gesundheitswesen, Prof. Mag. Dr. Rotraud A. Perner, Telefon 02732/893-2690, www.donau-uni.ac.at/beschwerdemanagement.