

[Zurück](#)

Seminaranmeldung

Professioneller Umgang mit Beschwerden

[Onlinefortbildung](#)

26.11.

[Uhrzeit](#)

10.00-14.00 Uhr

[Ort](#)

Online

[Gebühr](#) 110 Euro[Teilnehmerzahl](#) max. 15[Referent](#)Katja Rusch-Saalfank, [Saalfank und](#)[Partner – Service und Dienstleistung im](#)[Gesundheitswesen](#)[Zielgruppe](#)

Ärzt:innen, Psychotherapeut:innen,

Praxismitarbeiter:innen

[Arztöffentlichkeit](#)

offen für externe Teilnehmer:innen

[Fortbildungspunkte](#) 5

Materialien zum Seminar

[Seminarbeschreibung](#)[Allgemeine Seminarinformationen](#)[Seminarkalender der KV Berlin 2025](#)

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 mithilfe 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

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 Saalfank und Partner – Service und Dienstleistung im Gesundheitswesen, Windischengrüner Weg 5, 95197 Schauenstein. Weitere Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Anmeldeformular

Anrede *

Titel

Bitte geben Sie ggf. Ihren vollständigen Titel an.

Vorname *

[AGB](#)

[Teilnahmebedingungen für das
Seminarangebot der KV Berlin](#)

Kontakt

Veranstaltungsbüro

veranstaltungsbuero@kvberlin.de

Name *

Fachgebiet *

E-Mail *

Telefon *

Rechnungsempfänger: Titel, Vorname, Nachname *

Rechnungsadresse Straße und Haus-Nr. *

Rechnungsadresse PLZ *

Rechnungsadresse Ort *

Name der Praxis *

Praxisadresse Straße und Haus-Nr. *

☐

Praxisadresse PLZ *

Praxisadresse Ort *

BSNR (Nur für Mitglieder der KV Berlin anzugeben)

Weitere Teilnehmer:innen

Bitte geben Sie hier weitere Teilnehmer:innen an:

Teilnehmer 2: Titel, Vorname, Name

Teilnehmer 3: Titel, Vorname, Name

Teilnehmer 4: Titel, Vorname, Name

Teilnehmer 5: Titel, Vorname, Name

Feedback

Ich stimme der Zusendung von Feedbackbogen per E-Mail nach der Veranstaltung zu. Die Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

AGB *

Ich stimme den AGB Nutzungsbedingungen zu.

Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten zur Anmeldung finden Sie in den [Datenschutzhinweisen der KV Berlin](#).

Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten im Rahmen der Veranstaltung, insbesondere bezogen auf die eventuellen Film- und Fotoaufnahmen finden Sie in den [Datenschutzhinweisen](#).

HINWEIS

Alle Unterlagen zum Seminar (Seminarbeschreibung, Allgemeine Seminarinformationen, AGB) können Sie sich unter "Materialien zum Seminar" herunterladen. Bei erfolgreicher Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung mit Ihren Anmeldedaten an die hinterlegte E-Mailadresse.

Captcha *



Haben Sie an alles gedacht?

Wir freuen uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe folgender Informationen und Dokumente:

- Anschreiben in PDF
- Lebenslauf in PDF (mit Angaben zu vollständigem Bildungsweg, bisherigem Berufsweg, Kenntnissen und Erfahrungen)
- Zeugnisse in PDF
- Gehaltsvorstellung
- die Kennziffer der Ausschreibung
- nächstmöglicher Eintrittstermin
- bei Bewerbung auf mehrere Stellen: bitte Hinweis im Anschreiben mit Angabe der Kennziffer

Aussagekräftige Bewerbungsunterlagen sind das A und O. Sie helfen uns damit, ein möglichst realistisches Bild von Ihnen sowie von

Ihren Kenntnissen und Fähigkeiten zu erhalten.

Information zur Datenerhebung gemäß Artikel 13 DSGVO

Die KV Berlin erhebt Ihre Daten zum Zwecke der Durchführung des Bewerbungsverfahrens und der Erfüllung vorvertraglicher Pflichten. Die Datenerhebung und -verarbeitung ist für die Durchführung des Bewerbungsverfahrens erforderlich und beruht auf Artikel 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO. Eine Weitergabe der Daten an Dritte findet nicht statt. Die Daten werden gelöscht, sobald sie für den Zweck ihrer Verarbeitung nicht mehr erforderlich sind. Sie haben das Recht, Auskunft der bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern.

Weitere Informationen finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Kontakt für Ärzt:innen und Psychotherapeut:innen

[Service-Center der KV Berlin](#)

[FAQ: Hier finden Sie Antworten auf häufig gestellte Fragen](#)

Kontakt für Patient:innen

[Wann hilft die KV Berlin?](#)

[Terminservice:](#)

[Weitere Informationen und Termine buchen](#)

Kontakt für Presseanfragen

presse@kvberlin.de



BERLIN

Kassenärztliche Vereinigung
Berlin
Masurenallee 6A
14057 Berlin

[030 / 31 003-0](tel:030310030)
[030 / 31 003-380](tel:03031003380)
[Kontakt](#)