

Beschwerdemanagement

Universitätslehrgang
Abschlusszeugnis der Donau-Universität Krens
1 Semester, 24 ECTS

Weitere Informationen

Abschluss

Abschlusszeugnis der Donau-Universität Krens

Zulassungsvoraussetzungen

Voraussetzung für die Zulassung zum Universitätslehrgang ist
> die allgemeine Universitätsreife oder
> eine mindestens zweijährige, einschlägige Berufserfahrung.

Lehrgangsleitung

Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ **Rotraud A. Perner** (Donau-Universität Krens)

Programmleitung

Mag.^a (FH) **Lydia Krejci**

Lehrgangsgebühr

EUR **4.190,-**

Studiendauer

1 Semester (180 Unterrichtseinheiten), berufsbegleitend
24 ECTS

Ort

Donau-Universität Krens

Lehrgangsbeginn

Sommersemester 2008

www.donau-uni.ac.at/zqsg

Information und Anmeldung

Donau-Universität Krens
Zentrum für Management und Qualität im Gesundheitswesen
Mag.^a (FH) Lydia Krejci
Dr.-Karl-Dorrek-Straße 30
3500 Krens, Österreich

Tel. +43 (0)2732 893-2815
Fax +43 (0)2732 893-4602
lydia.krejci@donau-uni.ac.at



Die **Donau-Universität Krens** ist spezialisiert auf universitäre Weiterbildung und bietet exklusive Aufbaustudien in den Bereichen • Wirtschaft und Management • Kommunikation, IT und Medien • Medizin und Gesundheit • Recht, Verwaltung und Internationale Beziehungen • Kultur- und Bildungswissenschaften sowie • Bauen und Umwelt. Mehr als 3.700 Studierende aus 50 Ländern leben die Philosophie des Lifetime Learning und absolvieren ein Studium an der Universität für Weiterbildung. Krens liegt – 80 km von Wien entfernt – in der einzigartigen Natur- und Kulturlandschaft Wachau, die zum Weltkulturerbe der UNESCO ernannt wurde.

Lifetime Learning.

Impressum

Herausgeber: Donau-Universität Krens, Zentrum für Management und Qualität im Gesundheitswesen
Für den Inhalt verantwortlich: Ass.-Prof. I.R. Dkfm. Dr. Albin Krzsal
Fotos: de.fotolia.com, A.Haiden, www.sticklerfotografie.at
Druck: 2008: Alle Rechte vorbehalten. Änderungen vorbehalten.



Beschwerdemanagement



Universitätslehrgang
Abschlusszeugnis der Donau-Universität Krens
1 Semester, 24 ECTS

Donau-Universität Krens
www.donau-uni.ac.at/zqsg

Professioneller Umgang mit Beschwerden wird in Zukunft nicht nur ein Qualitäts- sondern auch ein Kostenfaktor sein. Einschlägigen Erfahrungen zeigen, dass Fehlkommunikation nicht nur das Ansehen von Institutionen und Berufsgruppen schädigt sowie Misstrauen, Aggression und auch Verlagerung von Kundenströmen bewirkt, sondern im Prozessfall bis zu 20%ige Kostenerhöhungen nach sich ziehen kann. Eine fachliche Ausbildung ist die Säule eines funktionierenden Beschwerdemanagements. Die Fähigkeit unternehmerische, gesetzliche und normative Vorgaben mit den Kundenwünschen systematisch in Einklang zu bringen, ist eine große Herausforderung.

Zielgruppen

Der Lehrgang wurde für Personen konzipiert, die häufig mit Beschwerden, Drohungen und Schadenersatzforderungen konfrontiert sind bzw. die in Ombudsstellen arbeiten oder solche aufbauen wollen. Dabei wurde speziell auf die Bedürfnisse der Angehörigen von Bildungs-, Gesundheits-, Sozial- und Verwaltungsberufen fokussiert.

Der Lehrgang ist ebenso für MedienmitarbeiterInnen wie auch MitarbeiterInnen in Schlichtungseinrichtungen zu empfehlen.

Lehrinhalte

- > Qualitätsmanagement als Grundlage von Beschwerdemanagement
- > Rollenklarheit und Widersprüche
- > Haftungs- und Entschädigungsrecht
- > Arbeit der PPA, Patientenrechte
- > Beschwerdeprozess
- > Lösungsorientierte Kommunikation
- > Eigenmotivation und Selbstmanagement
- > Coachingtechniken
- > Beschwerdeprävention

Beschwerdemanagement

Committed To Your Success



Ausgebildete BeschwerdemanagerInnen sind in der Lage, diese Zusammenhänge zu erarbeiten, zu analysieren und der Unternehmensführung beratend zur Seite zu stehen. Verbesserungspotentiale werden erkannt und mithilfe erlernter Werkzeuge auch umgesetzt. Im gleichen Sinn sind BeschwerdemanagerInnen fähig, auf Kundenwünsche und –anregungen angemessen und richtig zu reagieren. Einer Rufschädigung einer Organisation kann somit rechtzeitig vorgebeugt sowie Vorsorgemaßnahmen erarbeitet und getroffen werden. Durch direktes Feedback vom Beschwerdeführer wird Verbesserungspotential erkannt und führt zur verbesserten Kundenorientierung. Professioneller Umgang mit Beschwerden und BeschwerdeführerInnen spart somit Energieverlust auf allen Ebenen – Zeit, Gesundheit, Finanzen und öffentliches Image.

Lehrgangsziel

Der Universitätslehrgang „Beschwerdemanagement“ hat zum Ziel, den Studierenden spezialisierte und anwendungsorientierte wissenschaftliche und praktische Kenntnisse auf dem Gebiet des interdisziplinären Beschwerdemanagements zu vermitteln.

Um den Ansprüchen mündiger BürgerInnen, die sich Informationen aus Medien organisiert haben, im Falle von vermuteten oder tatsächlichen Schadenseintritten korrekt und einfühlsam gerecht zu werden, braucht es spezifisches juristisches und psychologisches Wissen und Können.

- > Beschwerde als Erfolgsfaktor
- > Übermittlung schlechter Nachrichten
- > Konfliktmanagement
- > Präsentationstechniken

Vortragende (Auszug)

- > Univ.-Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Rotraud A. Perner
- > Dr. Gerald Bachinger
- > Marion Hoffmann
- > Mag. Michael Prunbauer