

Sehr geehrte Damen und Herren,

**Kliniken** und Krankenhäuser sind bereits **seit Februar 2013 gesetzlich dazu verpflichtet**, ein **patientenorientiertes Beschwerdemanagement einzurichten**. Für **Arztpraxen** und andere Einrichtungen im Gesundheitswesen besteht zwar noch keine entsprechende Pflicht; dennoch empfiehlt es sich, das Beschwerdemanagement kennenzulernen. Denn jede Beschwerde eines Patienten oder seiner Angehörigen bietet die Möglichkeit, die Abläufe in der Klinik oder der Praxis sowie den persönlichen Umgang mit den Patienten und mit dem eigenen Team weiter zu verbessern. Werden Patientenbeschwerden nicht ernst genommen oder gar ignoriert, so kann sich dies negativ auf den Ruf der eigenen Einrichtung auswirken. Im „worst case“ entsteht hierdurch sogar ein unnötiger, langwieriger Rechtsstreit, bei dem meist alle Beteiligten „Federn lassen“.

**Aktuell** ist mein **Leitfaden zum Thema „Patientenorientiertes Beschwerdemanagement“ erschienen**. Darin lesen Sie, wie Sie **professionell auf Beschwerden reagieren** können, um damit nicht nur weitere Unannehmlichkeiten zu verhindern, sondern zugleich den guten Ruf nach außen sowie die Atmosphäre in der Klinik oder der Praxis maßgeblich zu verbessern.

### Bestellmöglichkeit

Der Leitfaden ist **für Sie kostenlos**. Falls Sie ein oder zwei Exemplare wünschen, **übersenden Sie uns bitte auf dem Postwege einen Din-A 4 Umschlag mit Ihrer Adresse beschriftet und frankiert mit einer Briefmarke von 1,45 €**. Eine Übersendung des Leitfadens als PDF per Mail ist leider nicht möglich, wir bitten um Verständnis.

Wir freuen uns über Ihr Interesse und stehen für Rückfragen ebenso zur Verfügung wie für **Schulungen und Inhouse-Seminare zum Thema „Patientenorientiertes Beschwerdemanagement“**.

Mit freundlichen Grüßen aus Heidelberg, Ihre

Beate Bahner

fachanwältin für medizinrecht  
mediatorin im gesundheitswesen