



## Mitarbeiter (m/w/d) Qualitätsmanagement (Schwerpunkt Beschwerdemanagement)

Die Medizinische Universität Lausitz – Carl Thiem ist eine junge Universitätsmedizin und der größte Arbeitgeber in Cottbus mit rund 1.200 Betten und knapp 3.000 Mitarbeitenden aus mehr als 40 Ländern. Als bedeutendes Leitkrankenhaus und Universität gestalten wir die Zukunft der Gesundheitsversorgung in der Modellregion Gesundheit Lausitz.

Wir bieten umfassende Maximalversorgung mit 24 Kliniken und 4 Instituten für jährlich über 150.000 Patienten/innen sowie ein inspirierendes Umfeld für Forschung und Lehre.

Die MUL – CT vereint Forschung, Lehre und Krankenversorgung in einem innovativen Rahmen und bietet vielfältige Karrierechancen, erstklassige Weiterbildungsprogramme und eine hochmoderne Arbeitsumgebung im Herzen von Cottbus.

*Sie möchten Verantwortung übernehmen, Kommunikation professionell steuern und Qualität nachhaltig verbessern? Dann werden Sie Teil unseres Teams und gestalten Sie aktiv das Beschwerde- und Qualitätsmanagement in einer modernen Universitätsmedizin.*

**Wir suchen Sie zum nächstmöglichen Zeitpunkt als Mitarbeiter (m/w/d) Qualitätsmanagement (Schwerpunkt Beschwerdemanagement).**

Gestalten Sie Patientenzufriedenheit aktiv mit!

### Ihr Verantwortungsbereich

#### Lob- und Beschwerdemanagement:

- Zentrale Ansprechperson für Patient:innen, Angehörige und externe Partner
- Entgegennahme von Beschwerden über digitale und analoge Kommunikationswege sowie deren systematische Erfassung, Kategorisierung und Dokumentation

- Koordination der internen Klärungsprozesse mit Kliniken und Fachabteilungen
- Verfassen wertschätzender, laienverständlicher Antwortschreiben
- Moderation und Durchführung von Klärungsgesprächen
- Ableitung und Nachverfolgung von Verbesserungsmaßnahmen

### **Qualitätsmanagement:**

- Analyse und Auswertung von Beschwerdedaten (Trend- & Ursachenanalyse)
- Ableitung, Begleitung und Evaluation von Optimierungsmaßnahmen
- Mitwirkung bei internen und externen Audit
- Erstellung von Berichten für Direktion und QM-Gremien
- Schulungen und Sensibilisierung zu patientenorientierter Kommunikation
- Unterstützung der klinikumsweiten Dokumentenlenkung (SOPs,Verfahrensanweisungen etc.)

### **Ihr Profil**

- Bachelor im Gesundheitswesen oder vergleichbarer Abschluss mit Berufserfahrung
- Kommunikationsstärke, Teamfähigkeit und Durchsetzungsvermögen
- Hohes Maß an Organisationsvermögen, Eigenverantwortung, Engagement und Lösungsorientierung
- Sichere Kenntnisse mit gängigen MS-Office Programmen

### **Das bieten wir Ihnen**

- ✓ Ein unbefristetes Arbeitsverhältnis in Voll- oder Teilzeitbeschäftigung
- ✓ Umfassende Entwicklungschancen durch vielfältige Weiterbildungsmaßnahmen und Karriereplanung sowie der kostenfreien Nutzung des Wissenskompetenzzentrums an der MUL – CT
- ✓ Vereinbarkeit von Beruf & Familie durch moderne digitale Arbeitsplätze sowie mobiles Arbeiten, familienfreundliche Arbeitszeitenregelung und flexible Arbeitszeitmodelle sowie Unterstützung bei der Unterbringung in einer betriebsnahen Kindertagesstätte
- ✓ Ein Entgelt nach TV MUL
- ✓ Eine Jahressonderzahlung i.H.v. 87,5%
- ✓ 30 Tage Urlaub
- ✓ Hausinterne Willkommensveranstaltung: 3-tägiges Onboarding
- ✓ Attraktive Zusatzleistungen, eine krankenhaus-eigene Cafeteria für Mitarbeitende, Zugang zu Corporate Benefits und zur hauseigenen Apotheke mit attraktiven Rabatten sowie betriebliche Altersvorsorge
- ✓ Ein ausgeprägtes Betriebliches Gesundheitsmanagement mit vielen Angeboten und Maßnahmen zur Betrieblichen Gesundheitsförderung
- ✓ Zuschuss zum ÖPNV Ticket
- ✓ Mitarbeiterveranstaltungen

### **Zur Stellenanzeige**

<https://karriere.mul-ct.de/Mitarbeiter-mwd-Qualitaetsmanagement-Schwerpunkt-Beschwerd-de-j2269.html>

## Kontakt

Wenn Sie sich einen zukunftssicheren Beruf wünschen, Ihnen Teamarbeit eine Herzensangelegenheit ist und Sie sich persönlich sowie fachlich weiterentwickeln wollen, dann bewerben Sie sich jetzt bei uns über unser Bewerberformular unter der Referenz-Nr.:

**MLF\_2269**. Wir freuen uns auf Sie!

Erste Fragen zum Bewerbungsverfahren beantworten wir Ihnen gern unter Tel: **0355 46-3247** oder unter **bewerbungen@mul-ct.de**. Ihre persönliche Ansprechpartnerin ist **Melanie Lange-Fürkus**.

Nehmen Sie bei Fragen auch gern Kontakt per WhatsApp mit uns unter **0160 96518789** auf. Weitere Informationen zum Universitätsklinikum finden Sie auf unserer Homepage [www.mul-ct.de](http://www.mul-ct.de)



**Melanie Lange-Fürkus**

Teamleiterin Arbeitgebermarketing und Recruiting  
0355 46 3247

*Medizinische Universität Lausitz – Carl Thiem ÷ Recruiting-Team der MUL-CT  
Thiemstraße 111, 03048 Cottbus*

*\*Alle personenbezogenen Formulierungen in dieser Stellenanzeige sind geschlechtsneutral zu betrachten.*