



Seminarausschreibung

„Schwester, meine Mutter wurde heute noch gar nicht in den Sessel gesetzt“

Effektives Beschwerdemanagement in der Angehörigenbegleitung

Eine individuelle Angehörigenarbeit gehört zum Aushängeschild einer Pflegeeinrichtung. Die Expertenstandards des DNQP empfehlen effektive Beratungsgespräche zu den unterschiedlichen Pflege Themen und das Einbeziehen von Angehörigen in die Versorgung, wenn dies gewünscht ist, gehört ebenso dazu, wie Wissensfragen umfassend zu beantworten.

Angehörigen werden, ebenso wie der Patient selbst, durch die Erkrankung und die Aufnahme in das Pflegeheim in eine für sie bis dahin unbekannte Situation gebracht.

Sie müssen deshalb auch eine Phase der Verarbeitung durchlaufen können und sind oft in Sorge, ob es den Eltern/dem Elternteil gut geht. Sie haben sich für Ihre Einrichtung entschieden, um eine liebevolle Versorgung für ihre Eltern zu sichern.

Klare Vorstellungen, wie gute Pflege und Betreuung aussehen soll, werden unmissverständlich kundgetan. Nicht immer weiß die Pflegekraft die richtige Antwort.

Um diese – manchmal – konfliktreiche Kommunikation zwischen Pflegekräften und Angehörigen auf die Ebene eines verständnisvollen Austauschs zu bringen, kommen folgende Themen zur Sprache:

Die häufigsten Ursachen für Beschwerden von Angehörigen

- Rationale und emotionale Hintergründe und Konfliktanalyse
- Die Transaktionsanalyse
- Die Schätze verbaler bzw. nonverbaler Kommunikation
- Wege zur konfliktfreien Gesprächsführung mit Gesprächsleitfaden
- Fragetechnik, taktische Fragen

Zielgerichtetes Vorgehen bei Beschwerden

- Analyse von Fallstudien
- Checkliste für den Aufbau einer Gesprächsstrategie
Praktische Übungseinheiten zu folgenden Fragen:
 - Mein persönliches Verhalten bei Beschwerden
 - Wie können Beschwerden/Reklamationen als Chancen genutzt werden?
 - Konfliktentschärfung - Deeskalation)
 - Reklamationsmanagement per Telefon
 - Lösungsvorschläge für Ihre persönlichen Beschwerdesituationen

Dauer	1 Tag
Zielgruppe	Pflegekräfte und weitere Mitarbeiter auf den Stationen
Ideale Gruppengröße	12-16 Teilnehmer
Methoden	Präsentation und Vortrag, Interaktion mit der Gruppe zum Thema, Erfahrungsaustausch und Analyse von Einzelsituationen, Visualisierung, Arbeit anhand von Fallstudien, praktische Übungen und situiertes Lernen mit dem Ziel Transfer an den Arbeitsplatz