



Lernmodul: Beschwerdemanagement im Pfllegeteam

Als Führungskraft stehen Sie immer wieder vor der Herausforderung, Beschwerden erfolgreich zu bearbeiten. In genau dieser — auf den ersten Blick unangenehmen — Aufgabe steckt für Ihr Pfllegeteam eine enorme Chance der Kundenbindung. Die Art und Weise, wie sich z. B. der Patient, der Bewohner oder der Angehörige bei einer Beschwerde behandelt fühlt, entscheidet häufig über seine Zufriedenheit und damit über die weitere Beziehung. Betrachten Sie Beschwerden nicht als Misserfolg sondern als positive Herausforderung!

Lerninhalte:

- Beschwerdebegriff und Beschwerdearten
- Entstehung und Ursachen von Beschwerden
- Beschwerden professionell entgegennehmen
- Erfassen und Bearbeiten von Beschwerden
- Umgang mit „unberechtigten“ Beschwerden
- Personalpolitische Aspekte des Beschwerdemanagements

Literaturhinweise:

- Kirchner, Helga (2002): Beschwerdemanagement im Pfllegeteam. Fallbeispiele und Trainingsprogramme für die Praxis. 2. Auflage
- Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang (2002): Beschwerdemanagement. Kundenbeziehungen erfolgreich managen durch Customer Care. 3., völlig überarbeitete und erweiterte Auflage