11. März 2027
09:00 bis 13:30 Uhr

Beschwerden über Pflegeeinrichtungen professionell begegnen

Beschwerden verbinden häufig fachliche Beobachtungen, persönliche Konflikte, hohe emotionale Belastung und unterschiedliche Erwartungen. Die Fortbildung bietet eine praxisnahe Struktur für Aufnahme, Ersteinschätzung, Sachverhaltsklärung, Dokumentation und Rückmeldung. Bearbeitet werden auch wiederholte Beschwerden, anonyme Hinweise, widersprüchliche Darstellungen und Vorwürfe, die sich nicht unmittelbar belegen lassen. Die Teilnehmenden reflektieren, wie Schutzinteressen, Fairness gegenüber allen Beteiligten und datenschutzgerechte Kommunikation zusammengeführt werden können. Anhand von Fällen wird außerdem erarbeitet, wann Beratung, vertiefte Prüfung oder die Einbindung weiterer Stellen erforderlich ist.

Lernziele

- Beschwerden nach Dringlichkeit, Schutzbedarf und Klärungsumfang einschätzen.
- Sachverhalte neutral, nachvollziehbar und datenschutzgerecht bearbeiten.
- Rückmeldungen und weitere Schritte transparent kommunizieren.

Arbeitsweise

Fachlicher Input und Austausch, Beantwortung individueller Fragen

Teilnehmende

Heimaufsicht, Beschwerdestellen, Einrichtungsleitungen, Qualitätsmanagement

Dozent

Dominik Bruch, Gesundheits- und Krankenpfleger, Versorgungsforscher (M.Sc.), Geschäftsführer von Auf- und Umbruch im Gesundheitswesen

Ort

Online via Zoom

Teilnahmegebühr

129 Euro

Fortbildungspunkte

Im Rahmen der Registrierung beruflich Pflegender können für diese Veranstaltung **5 Fortbildungspunkte** anerkannt werden.

Teilnahmebedingungen, Anmeldung und Rückfragen

www.care-realisieren.de