



LTT: Kritik und Reklamationen sind Chancen 2024.4

Schulungszentrum Gesundheit

Beschreibung

Die Zusammenarbeit mit Angehörigen ist sehr wichtig. Ihre Wünsche und Bedürfnisse sollen auf offene Ohren stossen. Das ist jedoch nicht immer einfach. Gerade dann, wenn Unzufriedenheiten im Raume stehen und Beanstandungen geäussert werden, manchmal auch in unangemessener Weise. In dieser Fortbildung lernen Sie, herausfordernden Situationen mit Angehörigen konstruktiv zu begegnen.

Zielgruppe

Studierende der Höheren Fachschule Pflege zur/zum dipl. Pflegefachfrau/dipl. Pflegefachmann. Für alle Semester geeignet.

Ihr Nutzen

- Sie setzen sich mit den sozialen Rollenveränderungen von Angehörigen auseinander.
- Sie gehen selbstgestärkt und professionell mit herausfordernden Situationen um.

Inhalte

- Ursachen von Reklamationen und Beschwerden, die allenfalls mit herausforderndem Verhalten einhergehen
- Veränderte Rollenansprüche von Angehörigen und Mitarbeitenden
- Erarbeitung von konstruktivem Verhalten im Umgang mit Reklamationen und herausforderndem Auftreten von Angehörigen

Methoden

Gruppen- und Einzelreflexionen, Erfahrungsaustausch, Arbeitsaufträge, Fallbearbeitungen, Theorieinputs und Diskussionen im Plenum

Gruppengrösse

6-12 Personen

Dauer

1 Tag

Ort

SGZ Campus
Räffelstrasse 12
8045 Zürich

Funktionäre

Nielsen Maren, Leitung

Wiesner Marco, Produkteverantwortlichkeit

Termine

Montag, 18. November 2024, 08:30 bis 17:00 Uhr

Preis

Fr. 270.-



Kontakt

Stadt Zürich
Schulungszentrum Gesundheit
SGZ Campus
Räffelstrasse 12
8045 Zürich

Tel. 044 415 18 00
sgz@zuerich.ch

www.stadt-zuerich.ch/sgz
www.facebook.com/sgz.bildung
www.wissen-pflege-bildung.ch