



## LTT: Kritik und Reklamationen sind Chancen 2024.2

### 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, 10. Juni 2024, 08:30 bis 17:00 Uhr

#### Preis

Fr. 250.-



**Kontakt**

Stadt Zürich  
Schulungszentrum Gesundheit  
SGZ Campus  
Räffelstrasse 12  
8045 Zürich

Tel. 044 415 18 00  
sgz@zuerich.ch

[www.stadt-zuerich.ch/sgz](http://www.stadt-zuerich.ch/sgz)  
[www.facebook.com/sgz.bildung](https://www.facebook.com/sgz.bildung)  
[www.wissen-pflege-bildung.ch](http://www.wissen-pflege-bildung.ch)