

Berufliche Weiterbildungen für Beschäftigte in Einrichtungen der ambulanten und stationären Pflege

Online-Live-Seminar

„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. Angehörige werden, ebenso wie der Patient selbst, durch die Erkrankung und die Aufnahme in das Pflegeheim in eine für sie bis dahin unbekanntere 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 missverständlich 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

Termin: 29.09.2021 08:30 – 15:30 Uhr

Teilnehmende benötigen einen Laptop/ein Tablet mit mind. Windows 8, mit Kamera, Mikrophon (oder Headset), Internet und eine E-Mail-Adresse. An einem Laptop können max. 2 Personen angemeldet sein, sonst kann das Online-Seminar nicht in der beabsichtigten „Live“-Qualität durchgeführt werden.

Nach Eingang der Teilnahmegebühr auf dem Konto der AWO SPI GmbH erhalten Teilnehmende den Link zum virtuellen Seminarraum.

Referentin: Frau Raphaela Horvath, Dozentin für Pflegeberufe

Zielgruppe: Pflegefachkräfte, Pflegehelfer, auch geeignet als jährlicher Pflichtkurs für Betreuungskräfte nach § 43b SGB XI Richtlinien § 53c SGB XI

Kosten: 95,00 €/Person

Anmeldung bis: 01.09.2021



Frau J. Torres Lupp
Tel.: 0341 / 355 2760
Mail: [wbawoakademie@spi-ost.de](mailto:wbaowoakademie@spi-ost.de)

Anmeldung

Fax: 0341 / 355 27 629

Frau H. Joachimsthaler
Tel.: 0345 / 68 69 48 24
Mail: h.joachimsthaler@spi-ost.de

Hiermit melde ich mich/meine*n Mitarbeiter*in verbindlich an

Veranstaltung: _____

am: _____ **in:** _____

Name, Vorname: _____

Straße: _____

PLZ, Wohnort: _____

E-Mail: _____ **Telefon:** _____

Ich arbeite in folgender Organisation / Einrichtung:

Träger: _____

Einrichtung: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Rechnungsadresse:

Träger/ Institution: _____

Name: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

- Ich möchte über weitere Seminarangebote informiert werden und bin damit einverstanden, dass meine Angaben (Einrichtungsadresse, E-Mail) dafür genutzt werden.

Eine schriftliche Absage ist gebührenfrei **bis 3 Wochen vor dem Veranstaltungstermin** möglich. Bei späterer Absage sowie bei Nichterscheinen trotz verbindlicher Anmeldung wird die volle Seminargebühr fällig.

Die Seminargebühr ist **nach Eingang der Rechnung** sofort zu überweisen.

Nur nach Eingang der Teilnahmegebühr auf dem Konto der AWO SPI GmbH erhalten Teilnehmende den Freischalt-Link zum virtuellen Seminarraum.

Bei zu geringer Anmeldungsanzahl behalten wir uns vor, die Veranstaltung abzusagen. Die Seminargebühr wird dann zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche der Teilnehmer*innen bestehen nicht.

Mit der Unterschrift zur Anmeldung wird bestätigt, die Datenschutzbestimmungen der AWO SPI GmbH für Online-Seminare zu kennen und zu akzeptieren (S. 3-4).

Datum

Unterschrift

Datenschutzhinweise gemäß Art. 13 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) – Online-Meetings

Nachfolgend möchten wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Webmeeting-Software „Zoom“ informieren.

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist:

AWO SPI GmbH, Seepark 7, 39116 Magdeburg

Hinweis: Soweit Sie die Internetseite des Webmeeting-Anbieters aufrufen, ist der Anbieter für die Datenverarbeitung verantwortlich. Ein Aufruf der Internetseite ist jedoch nur erforderlich, um die ggf. benötigte Software für die Nutzung des Webmeeting-Dienstes herunterzuladen.

Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir nutzen die Webmeeting-Software „Zoom“, um Telefonkonferenzen, Online-Meetings, Videokonferenzen und Webinare durchzuführen (nachfolgend: „Online-Meetings“). „Zoom“ ist ein Dienst der Zoom Video Communications, Inc., die ihren Sitz in den USA hat.

Bei Teilnahme an einem Online-Meeting können diese Kategorien von personenbezogenen Daten Gegenstand der Verarbeitung sein:

Angaben zu Ihrer Person: Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Passwort, Profilbild, Abteilung

Meeting-Metadaten: Thema, Beschreibung, Teilnehmer-IP-Adressen, Geräte-/ Hardware-Informationen

bei Aufzeichnungen: MP4-Datei aller Video-, Audio- und Präsentationsaufnahmen, M4A-Datei aller Audioaufnahmen, Textdatei aller Online-Meeting-Chats

bei Einwahl mit dem Telefon: Angabe zur eingehenden und ausgehenden Rufnummer, Ländername, Start- und Endzeit, ggf. können weitere Verbindungsdaten wie z.B. die IP-Adresse des Geräts gespeichert werden

Text-, Audio- und Videodaten: Sie haben ggf. die Möglichkeit, in einem Online-Meeting die Chat-, Fragen- oder Umfragefunktion zu nutzen. Hierbei werden die von Ihnen gemachten Texteingaben verarbeitet, um diese im Online-Meeting anzuzeigen und ggf. zu protokollieren. Um die Anzeige von Video und die Wiedergabe von Audio zu ermöglichen, werden während der Dauer des Online-Meetings die Daten des Mikrofons und/ oder der Videokamera Ihres Endgeräts verarbeitet. Sie können die Kamera und/ oder das Mikrofon jederzeit über die Webmeeting-Software des Anbieters deaktivieren bzw. stummschalten.

Die genannten Daten verwenden wir zur Durchführung von Online-Meetings. Wenn wir Online-Meetings aufzeichnen wollen, werden wir Ihnen dies vorab mitteilen und Ihre Einwilligung einholen. Die Tatsache der Aufzeichnung wird Ihnen in der Webmeeting-Software angezeigt.

Wenn es zur Protokollierung der Ergebnisse eines Online-Meetings erforderlich ist, werden wir die Texteingaben protokollieren. Im Falle von Webinaren können wir für Zwecke der Aufzeichnung und Nachbereitung von Webinaren die gestellten Fragen der Teilnehmer weiterverarbeiten.

Die Bereitstellung Ihrer Daten ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Einige der genannten Daten sind jedoch zur Durchführung eines Online-Meetings erforderlich. Ohne die Mitteilung der zur Durchführung eines Online-Meetings benötigten Daten können Sie an dem Online-Meeting nicht teilnehmen. Die Mitteilung anderer Daten ist freiwillig, kann aber für die Nutzung von bestimmten Services erforderlich sein. Wir informieren Sie bei der Eingabe von Daten, wenn die Bereitstellung für den jeweiligen Service oder die jeweilige Funktion erforderlich ist. Diese Daten sind als Pflichtfelder gekennzeichnet. Bei erforderlichen Daten hat die Nichtbereitstellung zur Folge, dass der betreffende Service oder die betreffende Funktion nicht erbracht werden kann. Bei optionalen Daten kann die Nichtbereitstellung zur Folge haben, dass wir das Online-Meeting nicht in gleicher Form und gleichem Umfang wie üblich erbringen können.

Rechtsgrundlagen für die beschriebenen Datenverarbeitungen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragsdurchführung), § 26 Abs. 1 BDSG (Durchführung des Beschäftigungsverhältnisses) und Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Wahrnehmung berechtigter Interessen, basierend auf unserem Interesse, Online-Meetings effizient zu gestalten und durchzuführen).

Datenweitergabe an Dritte

Inhalte aus Online-Meetings stehen allen Teilnehmern zur Verfügung. Zudem hat der Anbieter der Webmeeting-Software Zugang zu Ihren Daten, soweit dies im Rahmen der Auftragsverarbeitung vorgesehen ist. Im Übrigen behandeln wir Ihre Daten selbstverständlich vertraulich und übermitteln sie nicht an Dritte.

Datenverarbeitung außerhalb der Europäischen Union

„Zoom“ ist ein Dienst, der von einem Anbieter aus den USA erbracht wird. Bei den USA handelt es sich um ein Drittland außerhalb der Europäischen Union. Länder außerhalb der Europäischen Union handhaben den Schutz von personenbezogenen Daten anders als Länder innerhalb der Europäischen Union. Es gibt aktuell keinen Beschluss der EU-Kommission, dass Drittländer allgemein ein angemessenes Schutzniveau bieten. Wir haben daher besondere Maßnahmen getroffen, um sicherzustellen, dass Ihre Daten in Drittländern ebenso sicher wie innerhalb der Europäischen Union verarbeitet werden.

Wir setzen nur Dienstleister ein, die nach dem EU-US-Privacy-Shield-Abkommen zertifiziert sind. Dadurch wird bei dem Dienstleister ein angemessenes Datenschutzniveau garantiert. Wenn möglich, schließen wir mit Dienstleistern in Drittländern zudem den von der Kommission der Europäischen Union für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Drittländern bereitgestellten Datenschutzvertrag (Standard-Datenschutzklauseln) ab. Dieser sieht geeignete Garantien für den Schutz Ihrer Daten bei Dienstleistern in Drittländern vor. Eine Kopie dieses Datenschutzvertrags können Sie unter den oben angegebenen Kontaktdaten anfordern.

Löschung der Daten

Soweit keine gesetzliche Aufbewahrungsfristen bestehen, werden Ihre Daten gelöscht, sobald sie für den Zweck, zu dem wir sie erhoben haben, nicht mehr erforderlich sind. Im Fall von gesetzlichen Aufbewahrungsfristen erfolgt die Löschung nach Ablauf der Aufbewahrungspflichten.

Ihre Rechte

Betroffene Personen haben das Recht auf Auskunft seitens des Verantwortlichen über die sie betreffenden personenbezogenen Daten sowie auf Berichtigung unrichtiger Daten oder auf Löschung, sofern einer der in Art. 17 DSGVO genannten Gründe vorliegt, z.B. wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden. Es besteht zudem das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, das Recht auf Widerspruch, wenn die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgt, das Recht auf Datenübertragbarkeit sowie auf Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde. Wenn wir Ihre Daten auf Grundlage einer Einwilligung verarbeiten, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Ein Widerruf berührt die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht.

Unsere Datenschutzbeauftragte

Bei der Erfüllung unserer datenschutzrechtlichen Pflichten werden wir von unserem Datenschutzbeauftragten unterstützt. Die Kontaktdaten lauten:

Dr. Uwe Schläger
datenschutz nord GmbH.
Niederlassung Berlin
Kurfürstendamm 212
10719 Berlin
E-Mail: office@datenschutz-nord.de