

# DICKIES HELDEN

ACADEMY MAGAZINE · VOL. 1 · N° 09 · DIGITAL EDITION 2026 · €0



IN DIESER AUSGABE

## Ruhe findet Worte.

*Der 5-Minuten-Leitfaden für Angehörigen-Beschwerden.*

- *12 sofort einsetzbare Textbausteine*

3 SCHRITTE ZUR DEESKALATION

*Rechtssicher & empathisch*



0-000-00007-5



€0 | N° 09

## HELDEN-SCHATZKISTE · DOKUMENT 03

# Der 5-Minuten-Leitfaden für Angehörigen-Beschwerden

Deeskalierende Textbausteine für das professionelle Beschwerdemanagement – zum Kopieren, Einfügen und in 5 Minuten rausschicken. Schluss mit stundenlangem Grübeln über schwierige E-Mails.

## Die 4 Grundprinzipien jeder Antwort

Egal welche Beschwerde – jede Antwort folgt diesen vier Schritten. Wer die Reihenfolge ändert, eskaliert.

<b>1 · ANERKENNEN</b>	Wertschätzen, dass die Person sich gemeldet hat. Niemals mit „aber“ beginnen.
<b>2 · ERNSTNEHMEN</b>	Das Anliegen wird geprüft – nie sofort entkräften, selbst wenn der Vorwurf objektiv unhaltbar ist.
<b>3 · KONKRETISIEREN</b>	Verbindlich benennen, was als Nächstes passiert (Pflegebericht prüfen, Gespräch, Rückmeldung bis Datum X).
<b>4 · EINBINDEN</b>	Termin oder Rückrufzusage anbieten. Vom Beschwerdeführer zum Partner machen.

**Wichtig:** Jede schriftliche Beschwerde-Antwort sollte vor dem Senden 60 Sekunden ruhen. Lies sie noch einmal mit den Augen einer trauernden Tochter – nicht mit den Augen der PDL.

**FALL A****Beschwerde über vermeintlich mangelnde Pflege**

**Ziel:** Emotionen herausnehmen, Professionalität zeigen, Prüfung zusichern.

*Typische Auslöser:* „Meine Mutter lag ungepflegt im Bett“, „Vater war nicht rasiert“, „Niemand reagiert auf den Klingelknopf“.

**Antwort-Textbaustein (1:1 kopierbar):**

**Betreff:** Ihr Anliegen zur Pflegesituation von Frau / Herrn [Name]

Sehr geehrte/r Frau/Herr [Nachname],

vielen Dank, dass Sie sich mit Ihrem Anliegen **direkt an mich** wenden. Ich nehme Ihre Rückmeldung sehr ernst, da das Wohlbefinden und die Würde Ihrer Mutter / Ihres Vaters für unser gesamtes Team an oberster Stelle stehen.

Ein Pflegealltag ist dynamisch, dennoch darf der von Ihnen beschriebene Eindruck **nicht unser Standard sein**. Ich werde den Ablauf der betroffenen Schicht umgehend mit den zuständigen Pflegekräften des Wohnbereichs rekonstruieren und den Pflegebericht detailliert prüfen.

Gerne lade ich Sie zu einem persönlichen Gespräch am **[Datum]** um **[Uhrzeit]** in mein Büro ein, um Ihnen die Ergebnisse zu erläutern und gemeinsam sicherzustellen, dass Sie Ihre Mutter / Ihren Vater optimal versorgt wissen.

Mit freundlichen Grüßen

**[Ihr Name]**, Pflegedienstleitung

**Was du danach intern tust:**

- Schicht- und Übergabeprotokoll des fraglichen Tages ziehen.
- Pflegebericht & Vitalzeichendokumentation prüfen.
- Stille Mitarbeiter-Befragung – ohne Vorwurf, ohne Druck.
- Beschwerde-Vorgang im QM-System als **Vorfall „BW-...“** anlegen.

**FALL B****Beschwerde über verlorene Kleidung oder Eigentum**

**Ziel:** Rechtliche Haftung abgrenzen, Hilfsbereitschaft signalisieren.

*Typische Auslöser:* „Die Wolljacke ist weg“, „Die Brille ist nicht mehr im Zimmer“, „Das Nachthemd kam nie zurück“.

**Antwort-Textbaustein (1:1 kopierbar):**

**Betreff:** Ihr Hinweis zum Verbleib von [Gegenstand]

Sehr geehrte/r Frau/Herr [Nachname],

ich kann gut verstehen, dass der Verlust des **[Gegenstand / Kleidungsstück]** ärgerlich für Sie ist. In einer Gemeinschaftseinrichtung lässt sich trotz größter Sorgfalt unseres Teams leider nicht immer verhindern, dass Dinge verlegt werden.

Wir haben auf dem Wohnbereich bereits eine **Suchmeldung** herausgegeben und die Wäscherei gebeten, gezielt nach dem Stück zu schauen. Bitte prüfen Sie parallel, ob das Kleidungsstück eventuell bei Ihrem letzten Besuch zur Reinigung mit nach Hause genommen wurde.

Sobald wir eine Rückmeldung aus der Wäscherei haben, informiere ich Sie umgehend.

Mit freundlichen Grüßen

**[Ihr Name]**, Pflegedienstleitung

**Haftungs-Hinweis:** Wertgegenstände > 200 € unterliegen nicht dem Haftpflicht-Schutz der Einrichtung, sofern sie nicht im Tresor hinterlegt wurden (siehe Heimvertrag § zu Wertsachen). Diesen Punkt bei Bedarf ergänzen – aber nie als Erstes nennen.

**FALL C****Beschwerde über Essen / Speiseplan**

**Ziel:** Wahlmöglichkeit aufzeigen, individuellen Geschmack respektieren.

*Typische Auslöser:* „Das Essen ist kalt“, „Es gibt zu oft Eintopf“, „Mutter mag das nicht“.

**Betreff:** Ihre Rückmeldung zur Verpflegung

Sehr geehrte/r Frau/Herr [Nachname],

vielen Dank für Ihre offene Rückmeldung zur Verpflegung Ihrer Mutter / Ihres Vaters. Geschmack ist immer individuell – umso wichtiger, dass Sie uns konkret mitteilen, was nicht passt.

Ich werde Ihre Beobachtung an unsere Hauswirtschaftsleitung weitergeben und in der nächsten **Verpflegungskonferenz** besprechen. Gleichzeitig prüfen wir gemeinsam, ob individuelle Alternativen (z. B. Schonkost, Wunschkost-Liste, Zwischenmahlzeit) für Ihre Angehörige eingerichtet werden können.

Sollten Sie konkrete Lieblingsgerichte nennen wollen, antworten Sie gerne direkt auf diese Mail.

Mit freundlichen Grüßen

**[Ihr Name]**, Pflegedienstleitung

**FALL D****Aggressive oder ausfällige Mail eines Angehörigen**

**Ziel:** Ton der Sache trennen, Grenze ziehen, Gespräch trotzdem öffnen.

*Typische Auslöser:* Beschimpfungen, Anschuldigungen wie „Sie alle sind verantwortlich“, juristische Drohungen.

**Betreff:** Ihre Nachricht vom [Datum]

Sehr geehrte/r Frau/Herr [Nachname],

ich habe Ihre Nachricht gelesen und nehme die darin beschriebene Sorge um Ihre Angehörige sehr ernst.

Damit wir Ihrem Anliegen die Aufmerksamkeit geben können, die es verdient, möchte ich mit Ihnen **persönlich sprechen**. Bitte verstehen Sie, dass ich auf eine schriftliche Antwort in dieser Tonalität nicht weiter eingehen kann – sie hilft weder Ihnen, noch der Pflege Ihrer Angehörigen.

Ich biete Ihnen einen Gesprächstermin am **[Datum]** um **[Uhrzeit]** in der Einrichtung an. Alternativ können Sie mich unter **[Tel]** persönlich erreichen.

Mit freundlichen Grüßen  
**[Ihr Name]**, Pflegedienstleitung

## Do's & Don'ts in jeder Beschwerde-Antwort

DO	DON'T
Namentliche Anrede & persönliche Signatur	„Sehr geehrte Damen und Herren“ – macht alles anonym
Aktiv & in der Ich-Form schreiben	Passiv-Konstruktionen wie „es wurde...“
Konkrete Folge-Aktion mit Datum benennen	Floskel-Sätze wie „Wir kümmern uns“
Pflegekräfte gegenüber Angehörigen <b>schützen</b>	Mitarbeitende namentlich verteidigen <i>oder</i> beschuldigen
Wertschätzend bleiben, auch bei Polemik	Ironie, Belehrung, juristische Drohgebärden
Beschwerde im QM dokumentieren	E-Mail nur archivieren & vergessen

## Eskalations-Stufen

<b>Stufe 1</b>	Schriftliche Antwort & QM-Vorgang. Frist: <b>24 Stunden</b> .
<b>Stufe 2</b>	Persönliches Gespräch in der Einrichtung. Frist: <b>7 Tage</b> .
<b>Stufe 3</b>	Einbindung der Heim-/Geschäftsleitung, ggf. MDK-/Heimaufsicht-Vorabinformation.
<b>Stufe 4</b>	Anwaltliche Begleitung – nur nach interner Freigabe der Geschäftsführung.

**Disclaimer.** Diese Textbausteine sind erprobte Kommunikations-Muster, ersetzen aber keine Rechtsberatung. Bei haftungsrelevanten Vorwürfen (Sturz, Medikationsfehler, Verletzung) bitte vor dem Versenden die Geschäftsführung & ggf. den Haftpflichtversicherer informieren.