



FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.

Einführung

Gloria Goldner



**Wir konnten Dinge,
die uns eingeschränkt haben,
leichter an den Träger
kommunizieren.**

**Wir haben uns ernst genommen
geföhlt.**



**Beschwerdemanagement wirkt
dem Machtgefälle zwischen
Bewohner_innen und
Mitarbeiter_innen entgegen.**

**Es schützt Bewohner_innen aktiv
vor Diskriminierung und Gewalt.**



**Beschwerdemanagement hilft uns,
die Lebensqualität für unsere
Bewohner_innen zu erhöhen.**

**Und uns die Arbeit letztlich einfacher
zu machen.**



**Es kam zu keiner
Beschwerdeflut.**

**Allein sich mit dem Thema zu
beschäftigen, hat die
Gesamtatmosphäre in unserer
Unterkunft verbessert.**

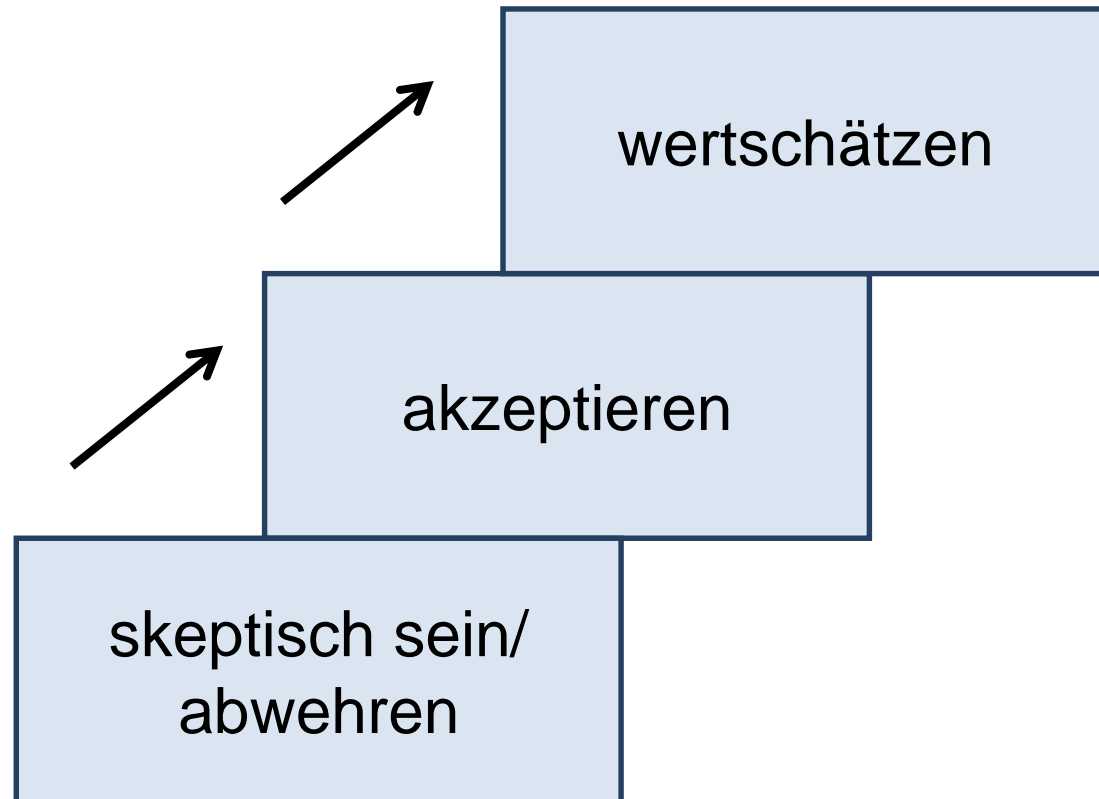


**Wir begreifen Beschwerden
mittlerweile als „Schatz“.**

**Sie helfen gegen
Betriebsblindheit.**



Ein Prozess: Die eigene Einstellung gegenüber Beschwerden





Ansprüche bei der Einführung von BM

Position der Bewohner_innen stärken

Sie ernst nehmen, einbeziehen und an ihren Anliegen teilhaben.

Rahmen schaffen für professionellen Umgang mit Beschwerden

- vertrauensvolles Verhältnis zur Führungskraft
- gute Selbstreflexion
- kollegialer Austausch