



Annahme von Meldungen

ein Merkblatt für Hebammen

Die folgenden Überlegungen sollen Ihnen helfen, auf die Meldung einer Kundin professionell zu reagieren.

Kommunikationsregeln

- **Ruhe** bewahren
- **sachlich** bleiben, nicht persönlich nehmen
- **Interesse** zeigen und **Verständnis** signalisieren
- **fair** bleiben, andere nicht schlecht machen

Ablauf des Gesprächs

- Anliegen anhören
- nach Möglichkeit sofort Zeit nehmen für das Anliegen, ansonsten Gesprächstermin sobald wie möglich vereinbaren
- Fakten erfragen, Ursachen klären
- falls Erklärungen von Ihrer Seite nötig sind, kurz und sachlich bleiben, aber Fachjargon vermeiden, keine langen Rechtfertigungen
- Lösungsmöglichkeiten erfragen, die Kundin fragen, was sie möchte
- weiteres Vorgehen vereinbaren
- aufzeigen, was Sie aus der Situation lernen
- Falls Sie Massnahmen ergreifen, um zu vermeiden, dass sich eine solche Situation wiederholt, teilen Sie das der Kundin mit; für viele Menschen ist es wichtig zu wissen, dass etwas unternommen wird, um ähnliche Probleme in Zukunft zu vermeiden (Nutzen der Meldung).
- allenfalls neutrale Person als Moderatorin zu einem weiteren Gespräch einladen
- Kundin auf Ombudsstelle hinweisen, wenn sich die Meldung nicht in einem Gespräch regeln lässt
- eventuell Fallbesprechung mit Kollegin(nen) (Qualitätszirkel)

Bern, 5. Februar 2019, Geschäftsstelle