



**Schlagworte:** Kommunikation ■ Nachvollziehbarkeit ■ Bürokratie

### Ausgangslage

Ein Elternteil erzählt, dass er mehrmals erfolglos versucht hat eine Institution zu kontaktieren. Später wurde ihm vorgeworfen, nichts unternommen zu haben.

### Der Pflegeschatz

Deshalb hat der Elternteil begonnen, jeden Anruf und jeden Mailkontakt mit Datum zu dokumentieren.

Zudem notiert er die konkreten Ansprechpersonen in den Institutionen und ihre Kontaktdaten (Durchwahl, E-Mail-Adresse).



© Bild: Pflegeschätze 2025 – Klara Schwibbert

### Nutzenbeschreibung

So kann der Elternteil schnell beweisen, wann er mit wem Kontakt aufgenommen hat. Außerdem erreicht er so immer direkt die richtige Stelle, wenn er noch einmal bei derselben Person anrufen möchte.