

Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden

Gültigkeitsbereich: APH St. Josef Darmstadt

Dokumentenart: Verfahrensanweisung



Alten- und Pflegeheim
St. Josef

1. Zweck

Zweck dieser Konzeption ist es, eine einheitliche Regelung zum Beschwerdemanagement vorzugeben und die Kunden durch ein professionelles Beschwerdemanagement an das Haus zu binden. Darüber hinaus soll sichergestellt werden, dass einmal gemachte Fehler, die zu Beschwerden führten, sich nicht wiederholen.

Beschwerden sind alle **von außen** an das Haus herangetragenen Eingaben, die auf einen tatsächlichen oder potentiellen Fehler bzw. Fehlverhalten zurückzuführen sind.

Oder auch:

eine Beschwerde ist eine Äußerung der Unzufriedenheit hinsichtlich einer Leistung, die von der Einrichtung erbracht wird.

Das Thema Beschwerdemanagement ist in der Altenpflege besonders wichtig, denn hier sind die „Kunden“ in einer misslichen Lage. Kurz mal so das Heim zu wechseln geht nicht. Viele der Bewohner und deren Angehörigen haben zudem die Befürchtung, dass eine Beschwerde das Klima vergiften könnte und ihre Angehörigen darunter zu leiden haben.

Es liegt in unserem Interesse, den Bewohnern und ihren Angehörigen eine Möglichkeit zum „Dampfablassen“ zu geben – bevor der Ärger sich anstaut und eskaliert.

Am professionellen Umgang mit seinen Beschwerden spürt der Bewohner oder Angehörigen welchen Stellenwert ihm unsere Einrichtung zumisst.

Das Beschwerdemanagement verfolgt drei Zielsetzungen:

- Sicherung von Kundenzufriedenheit
- Minimierung der Auswirkungen von Kundenunzufriedenheit
- Nutzung der in den Beschwerden enthaltenen Hinweise auf betriebliche interne Schwächen

Es soll erreicht werden, dass

- möglichst alle unzufriedenen Kunden ihre Beschwerde einreichen
- Kunden wissen, an wen sie sich im Falle einer Beschwerde wenden können

2. Geltungsbereich

Das Beschwerdemanagement ist für das APH St. Josef Darmstadt verbindlich und gültig.

3. Voraussetzungen

- Beschwerdet sich ein Kunde, dann liegt hierin eine Chance zur Weiterentwicklung der Einrichtung. Beschwerden, die nicht an die Einrichtung weitergeleitet oder verschwiegen werden, können ein negatives Bild der Einrichtungen fördern und bringen diese in der Entwicklung nicht weiter. Wichtig ist, dass der Partner/Kunde als Geschädigter ernst genommen wird. Beschwerden dürfen **nie** in Frage gestellt werden – **wohl** aber die gewünschte Lösung.
- Beschwerden sind grundsätzlich Bearbeitungsvorgänge, die durch die Vorgesetzten zu bearbeiten sind. Es ist eine Selbstverpflichtung der Einrichtung, dass Mitarbeiter und Leitungsteams über Beschwerden und deren Lösung informiert werden. An der Lösungssuche sollen involvierte Arbeitsbereiche beteiligt werden.
- Allen sich beschwerenden Kunden wird im Erstkontakt vermittelt, dass sich die Einrichtung ernsthaft bemüht, ihr Problem zu lösen, um sie wieder zufrieden zu stellen.
- Alle Mitarbeiter, die eine Beschwerde entgegennehmen, sind also für die Problemlösung mitverantwortlich. Diesbezüglich werden sie ausreichend geschult.

Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden

Gültigkeitsbereich: APH St. Josef Darmstadt

Dokumentenart: Verfahrensanweisung



Alten- und Pflegeheim
St. Josef

- Alle angenommenen Beschwerden werden schnellstmöglich an die Vorgesetzten weitergeleitet.
- Bei der persönlichen Annahme einer Beschwerde müssen die notwendigen Beschwerdeinformationen vollständig und sachgerecht erfasst werden.
- Es gibt einen internen Beschwerdeerfassungsbogen für die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden.
- Das Beschwerdeaufkommen wird regelmäßig in quantitativer und zeitlicher Hinsicht analysiert. Die Auswertungen werden durch den Beschwerdebeauftragten durchgeführt. Wichtige Probleme werden von der Leitung einer gründlichen Ursachenanalyse unterzogen, die beteiligten Fachbereiche werden durch die Leitung einbezogen. Es werden systematische Anstrengungen unternommen, Probleme zu beseitigen und in Zukunft zu vermeiden.
- Die Antworten an die Kunden sollen auf die individuellen Umstände des Einzelfalles eingehen. Die Antworten enthalten Hinweise bzgl. der angestrebten Problemlösung.

4. Beschwerdestimulierung

wir setzen dafür folgende Instrumente ein.

- Bewohner/Angehörige werden schon bei der Aufnahme darauf hingewiesen, dass sie bei Beschwerden, Kritik, Konflikte oder Wünschen an die verantwortlichen Fachkräfte der Wohnbereiche oder beim Geschäftsführer, Pflegedienst- oder Küchenleitung wenden können.
- Halter mit Beschwerdeformularen im Foyer
- Anonymer Kummerkasten im Foyer (Leerung 1x Tag)
- Vorrätige Erfassungsformulare auf jedem Wohnbereich,
- bei der Geschäftsführung
- Pflegedienstleitung
- Küchenleitung
- Verwaltung
- Nur die **mündlichen** Beschwerden oder Anfragen, die nicht sofort gelöst werden können oder Folgebeschwerden werden vom Beschwerdeempfänger dokumentiert.

5. Grundkonzeption

Das Beschwerdemanagement ist Bestandteil des TGE-Managementsystems. Jede Einrichtung benennt einen Beauftragten für das Beschwerdemanagement (Beschwerdebeauftragter).

Mitarbeiter werden im Hinblick auf die richtige Bewältigung von Beschwerdesituationen sensibilisiert. Mitarbeiter, die an der Beschwerdebearbeitung beteiligt sind, sowie der gesamte Mitarbeiterkreis der Einrichtung, werden über Verfahren und Verantwortlichkeiten unterrichtet.

Berichtswesen zum Beschwerdemanagement:

- Der Beschwerdebeauftragte berichtet über die Ergebnisse seiner Analysen/Auswertungen halbjährlich dem TQM- Ausschuss der Einrichtung.

Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden

Gültigkeitsbereich: APH St. Josef Darmstadt

Dokumentenart: Verfahrensanweisung



Alten- und Pflegeheim
St. Josef

- Der Beschwerdebeauftragte informiert regelmäßig, mind. 1 x jährlich und bei Bedarf die Mitarbeiter über Anzahl der Beschwerden und deren Korrekturmassnahmen.
- Der Beschwerdebeauftragte berichtet 1xjährlich im Rahmen des Qualitätsberichts an den TQM-Koordinator der TGE.
- Die Qualitätsberichte der Einrichtungen fließen in den jährlichen Qualitätsbericht der TGE ein.

Der Beschwerdebeauftragte ist Ansprechpartner in allen Belangen des Beschwerdemanagements.

Die systematischen Beschwerdeauswertungen bilden damit die Basis für ein serviceorientiertes, internes Qualitätsmanagement, das Verbesserungen konsequent aus der Sicht der Bewohner und Angehörigen entwickelt.

6. Mitgeltende Unterlagen

- Prozessbeschreibung zum TGE -Beschwerdemanagement
- Fi Beschwerden
- Fi Beschwerde - Massnahmen
- Fi Beschwerdeantwort

Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden

Gültigkeitsbereich: APH St. Josef Darmstadt

Dokumentenart: Verfahrensanweisung



Alten- und Pflegeheim
St. Josef

Ruhe bewahren!

Selbst wenn die Klage lautstark und aggressiv vorgetragen wird, sollten Sie dem Bewohner/Angehörige die Möglichkeit geben, sich gründlich auszusprechen. Er will „Dampf ablassen“ und das geht am besten, wenn Sie ihn ausreden lassen. In gar keinem Fall sollten Sie die Reaktion persönlich nehmen. Im Gegenteil: Ermuntern Sie ihn durch ruhige Fragen, möglichst detailliert über den Grund seiner Reklamation zu sprechen und Ihnen den Sachverhalt zu schildern. Halten Sie Blickkontakt, wenn Sie mit ihm sprechen oder ihm zuhören.

Sollte die Beschwerde zu einer ungünstigen Zeit, bzw. in Stresssituationen (Mittagessen, Arztvisite, diverse Zwischenfälle, usw.) vorgebracht werden, in der die Pflegekraft wirklich keine Zeit hat: Beschwerde annehmen und die Klärung auf einen späteren (ruhigeren) Zeitpunkt verschieben, z.B. im „Zwischendienst“ der verantwortlichen Pflegekraft. Abgesprochene Termine einhalten!

Keine Ausflüchte oder Lügen

Wenn Bewohner/Angehörige auf eines allergisch reagieren, dann auf Ausflüchte oder Lügen. Zudem haben Lügen kurze Beine und werden früher oder später aufgedeckt. Selten ist der Bewohner/Angehörige im ersten Moment daran interessiert, auf welche Weise sein Problem zustande gekommen ist. Vielmehr will er eine rasche Lösung seines Problems sehen. Rechtfertigungen verschärfen die Situation zusätzlich.

Verantwortung übernehmen

Das wichtigste Gesetz im Beschwerdemanagement lautet: Übernehmen Sie Verantwortung! Geben Sie dem Bewohner/Angehörige von Anfang an das Gefühl, dass Sie sich für sein Problem zuständig fühlen. Kleiner Tipp: Aussagen wie „das war ich nicht“, „da hatte ich keinen Dienst“, „da kann ich nichts dafür“ oder gar „dafür bin ich nicht zuständig“ bringen Ihren Kunden erst recht auf die Palme. Schieben Sie auch die Schuld für technische Pannen oder Verzögerungen nicht auf andere. Sagen sie lieber: „ich kläre die Angelegenheit“, „ich kümmere mich darum“ oder „ich werde es weitergeben“ evtl. und das Kritikformular ausfüllen / lassen.

Hat der Bewohner/Angehörige Recht? Entschuldigen Sie sich!

Wenn unsere Einrichtung für den Schaden verantwortlich ist, geben sie den Fehler zu. Erst recht, wenn es sich um ein kleineres Problem handelt. Entschuldigen sie sich lieber einmal zuviel, als einmal zu wenig. Sie nehmen damit die Schärfe aus dem Gespräch und schaffen eine gute Basis für den weiteren Verlauf.

Vorsicht bei Schuldeingeständnissen!

Ist ein Bewohner oder Angehöriger zu Schaden gekommen oder ist der Schaden wirklich beträchtlich? Dann bleiben sie vorsichtig, erst recht, wenn Sie sich über die Ursache nicht völlig sicher sind. Informieren Sie sofort die Heimleitung über den Vorfall.

Irrt sich der Bewohner/Angehörige? Freundlich bleiben!

Die Beschwerde ist nicht gerechtfertigt? In **ruhigem, freundlichem** Ton die Sachlage erklären. Sollte der Bewohner/Angehörige trotzdem auf seiner Meinung beharren, freundlich und höflich auf die nächst höhere Entscheidungsebene verweisen.

Selber lösen oder weiterleiten?

Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden

Gültigkeitsbereich: APH St. Josef Darmstadt

Dokumentenart: Verfahrensanweisung



Alten- und Pflegeheim
St. Josef

Können Sie das Problem selber lösen? Prima! Dann lösen sie es! Geht es nicht, muss das Problem an die nächst höhere Entscheidungsebene weitergeleitet werden. In jedem Fall muss das Ärgernis in angemessener Zeit aus der Welt geschafft werden.