

Bericht	Geschäftsbereich	Soziales, Jugend & Integration
	Ressort / Stadtbetrieb	Eigenbetrieb APH (Alten-u. Altenpflegeheime)
	Bearbeiter/in	Ulrich Renziehausen
	Telefon (0202)	563 2329
	Fax (0202)	563 8141
	E-Mail	ulrich.renziehausen@aph.wuppertal.de
	Datum:	27.02.2003
	Drucks.-Nr.:	VO/1227/03 öffentlich
Sitzung am Gremium		Beschlussqualität
11.03.2003 Werksausschuss Alten- und Altenpflegeheime		Kenntnisnahme
Beschwerdemanagement bei den APH		

Grund der Vorlage

Information des Werksausschusses zum Beschwerdemanagement bei den APH

Beschlussvorschlag

Der Bericht werden zur Kenntnis genommen.

Dr. Kühn

Renziehausen

Bericht

Die APH haben bereits im Sommer 1997 das Thema Beschwerden aufgegriffen und damit begonnen einen Standard im Rahmen des sich entwickelnden Qualitätsmanagements zu erarbeiten. Im Dezember 1997 wurde der Standard „Umgang mit Beschwerden“ vom damaligen Werkleiter in Kraft gesetzt und somit zu einer dienstlichen Anweisung für alle Beschäftigten der APH.

Dieser Standard wurde in 2002 weiter entwickelt und überarbeitet und wird in Kürze durch die Betriebsleitung in Kraft gesetzt. Alle Standards werden im Rahmen einer ständigen Überarbeitung fortgeschrieben und Entwicklungen angepasst. Der neue Standard ist im Ergebnis noch bewohnerbezogener und damit kundenfreundlicher ausgelegt.

Die Notwendigkeit solcher Standards ergibt sich daraus, dass

1. alle Einrichtungen und Betriebe, die mit Kunden arbeiten, mit Unzufriedenheiten und/oder Beschwerden zu tun haben,
2. in unseren Einrichtungen der Umgang mit Beschwerden und Fehlern Alltagsarbeit ist,
3. offener und gezielter Umgang mit Beschwerden Teil der von der Betriebsleitung gewünschten Transparenz in den Häusern ist,
4. die Notwendigkeit mit Beschwerden und Fehlern systematisch umzugehen, sich in Standards ausdrückt. Diese spiegeln Verhaltensregeln wider.
5. das in den Standards beschriebenen Verfahren einfach und praktikabel gehalten werden muss und keine unnütze Zeit in Anspruch nehmen darf,
6. der systematische Umgang mit Beschwerden sich in einem Beschwerdemanagement wiederfindet, das die folgende Zielsetzung hat:
 - Prozess- und Strukturprobleme und Fehler in der Ablauforganisation aufzudecken
 - Verbesserung der Ergebnisqualität im Betrieb
 - Kundenzufriedenheit zu erhöhen
 - Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen
 - Verbesserung der Rechtssicherheit (Haftungsfragen).

Die Zielsetzung einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit hat auch insbesondere Außenwirkung. Die sachliche Klärung von Beschwerden im Zusammengehen mit der Problemlösung sowie einzuhaltende Umgangsformen gegenüber Bewohnern und Angehörigen haben hier höchste Priorität. In den einzelnen Einrichtungen liegen Formulare „Beschwerde-Verbesserungsvorschlag“ aus, die direkt an die Heimleitung, aber auch in anonymisierter Form in vorhandene Briefkästen, gegeben werden können. Bei mündlich und/oder schriftlich vorgetragene Beschwerden wird ein Beschwerdeprotokoll gefertigt. Ein wesentlicher Bestandteil dieses Protokolls ist das zu führende Abschlussgespräch mit dem Beschwerdeführer. Außerdem wird in bestimmten Zeitabläufen kontrolliert, ob bei einer ggfls. berechtigt ausgesprochenen Beschwerde tatsächlich Abhilfe geschaffen wurde.

Ich möchte an dieser Stelle zum Ausdruck bringen, dass selbstverständlich ein erheblicher Teil von Beschwerden, der in einem sehr niederschweligen Bereich anzusiedeln ist, unmittelbar zwischen Heimleitung und Beschwerdeführer abgewickelt wird.

Der Umgang mit Beschwerden bei den APH ist in dem beiliegenden Standard 7.26 geregelt und stellt eine für die Einrichtungen verbindliche Handlungsrichtlinie dar. Außerdem liegt ein Muster des Beschwerdeprotokolls sowie des Beschwerde-Verbesserungsvorschlages bei.

Anlagen

Standard „Umgang mit Beschwerden“
Beschwerdeprotokoll
Verbesserungsvorschlag

