Ziele:

- Die Kundenzufriedenheit erhöhen
- Strukturprobleme und Fehler in der Ablauforganisation aufzudecken und
- Kontinuierliche Verbesserung der Prozess- Struktur- und Ergebnisqualität
- Sachliche Klärung von Beschwerden, Finden gemeinsamer Lösungen
- Eine Verbesserung der Rechtssicherheit (bei Haftungsfragen) zu erreichen
- Die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen

Grundsätze:

Es besteht die Möglichkeit, Beschwerden mündlich oder schriftlich zu äußern.
Bei mündlich geäußerten Beschwerden sind folgende Grundregeln zu beachten:

- Provokation vermeiden (höflicher Umgangston)
- Sich im Rahmen des Vertretbaren erkennbar Zeit nehmen
- Konzentriert zuhören (ggf. nachfragen)
- Nähe und Distanz wahren
- Vorschläge aufnehmen
- Wenn erforderlich: Rückzug dezent antreten, um Sachverhalte zu klären, ggf. Vorgesetzte, Heimleitung informieren und weiteren Ablauf besprechen

Bei allen Beschwerden gilt:

- Zeitpunkt der Gesprächsaufnahme festlegen
- Gemeinsam Lösungen suchen das heißt: Einbeziehen der betroffenen Person, bei Bedarf auch der Angehörigen, anderer Bereiche (z.B. Küche, Wäsche usw.)
- Einbeziehen von hauseigenen Interessengruppen (Ärzte, Geistliche, Besuchsdienste, usw.)
- Eingestehen von Fehlern (siehe Standard 7.25 Umgang mit Fehlern)
- Umgang mit Kritik (annehmen./umsetzen)
- Gesprächsführung durch eine nicht betroffene, neutrale Person anstreben

Vorbereitung:

- Möglichkeiten der Vermeidung von Beschwerden ausschöpfen durch den Versuch von Beginn an eine Vertrauensbasis zu schaffen, die den BewohnerInnen, Angehörigen und anderen Berufsgruppen ein direktes und offenes Gespräch ermöglicht.
- Im Eingangsbereich des Heimes hängt ein „Beschwerdebrieffkasten“ und Formulare, die ausgefüllt werden können, siehe Anlage.
- Regelmäßige Informationen über Vorgänge und Veränderungen im Haus z.B. über die Heimzeitung, Informationsblätter oder das „Schwarze Brett“ (betrifft nur Veränderungen, die von allgemeinem Interesse sind, keine Interna)
- Es besteht eine Offenheit im Umgang mit Problemen und Fehlern.
- Fähigkeiten zum Austragen von Konflikten werden geschult.

Durchführung:

- Wenn eine Beschwerde an eine MitarbeiterIn herangetragen wird, sollten sich Beschwerdeführer und die Beschwerde annehmende Mitarbeiterin einander vorstellen.

- Die MitarbeiterIn hört sich die Beschwerde ruhig und sachlich an. Wird die Beschwerde in einem ungünstigen Augenblick oder am falschen Ort geführt, ist es sinnvoll zu sagen, man nehme sich gleich Zeit
- Handelt es sich um „Bagatellen“, die sofort geklärt werden können, ist es sinnvoll dies auch zu tun.
- Eventuell ist nach Anhören der Beschwerde der Rückzug sinnvoll, und zwar immer dann, wenn die Beschwerde annehmende Person über den Sachverhalt nichts weiß, die Angelegenheit nicht in ihren Aufgabenbereich fällt, oder die gegen Sie gerichtete Beschwerde erheblich ist.
- In manchen Fällen ist es sinnvoll, unverzüglich eine zweite MitarbeiterIn zum Gespräch zu bitten, da zwei Personen mehr wahrnehmen können als eine ggf. ist auch direkt die Bereichsleitung, die PDL oder die Heimleitung hinzuzuziehen.
- Danach erfolgt das Ausfüllen eines Beschwerdeprotokolls (siehe Anlage) und ggf. ein Eintrag in die Pflegedokumentation über die Art der Beschwerde, die Person, die sich beschwerte und, wenn dies schon möglich ist, über den Sachverhalt und die Reaktion des Beschwerdeführers.
- Die für die Beschwerde zuständige Person (z.B. Bereichsleitung, PDL, Heimleitung) erhält zeitnah das Protokoll und wird auch mündlich informiert. (Wenn es sich um eine gravierende also erhebliche Beschwerde handelt, ist immer die Pflegedienstleitung und die Heimleitung zu informieren)
- Je nach getroffener Absprache erfolgt ein Gespräch mit der/dem Beschwerdeführer durch die festgelegten Personen (dies kann die Stationsleitung sein, die PDL, die Ärztin, die Heimleitung...)
- Auf jeden Fall ist es erforderlich, dass im schon ersten Gespräch dem Beschwerdeführer deutlich wird, dass die Beschwerde ernst genommen wird und eine Bearbeitung im Hause erfolgt.
- Bei der nächsten Gelegenheit, das ist in der Regel die nächste Übergabe, wird das Team und die Wohnbereichsleitung informiert.
- *Es folgt die sachliche Klärung des Beschwerdeinhaltes.* Dazu gehört das Einbeziehen der Personen, an welche sich die Beschwerde richtet, z.B. bei Küchen und Wäschefragen die Wirtschaftsleitung, bei Geldangelegenheiten Heimleitung, sozialer Dienst....
- Die Mitarbeiterinnen, die das klärende Gespräch geführt haben, informieren später das Team.
- Lag tatsächlich ein Fehler im Hause vor, wird gemeinsam überlegt, wie dieser in Zukunft abzustellen ist s. Standard Umgang mit Fehlern.
- Je nach getroffener Absprache erfolgt ein Gespräch mit der/dem Beschwerdeführer durch die festgelegten Personen (dies kann die Wohnbereichsleitung sein, die PDL, die Heimgärtin, die Heimleitung)
- Der Abschluss des Beschwerdevorgangs wird auf dem Beschwerdeprotokoll und ggf. auch in der Dokumentation vermerkt.
- Die Beschwerdeprotokolle werden bei der Heimleitung aufbewahrt und mindestens einmal jährlich ausgewertet. Wenn deutlich wird, dass über bestimmte Vorgänge gehäuft Beschwerden auftreten, ist eine Verbesserung in die Wege zu leiten.

Hinweise:

- Es handelt sich bei diesem Standard nicht um eine Handlungsanweisung, sondern um eine **Handlungsrichtlinie**, die selbstverständlich entsprechend der konkreten Situation zu modifizieren und anzupassen ist.
- Angemessener Umgang mit Beschwerden ist nur möglich, wenn die MitarbeiterInnen souverän sind und sich nicht direkt persönlich angegriffen fühlen. MitarbeiterInnen sollten sich im Team gegenseitig unterstützen, auch um emotionale Überreaktionen zu vermeiden.
- Eine gute Zusammenarbeit der verschiedenen Berufsgruppen im Heim ist Voraussetzung für die Bewältigung dieser Aufgabe
- Alleingänge einzelner Personen oder Bereiche sind in diesem Konzept nicht vorgesehen

Zielkontrolle:

- Ist der Beschwerdeführer zufrieden damit, wie seine Beschwerde behandelt wird?
- Können aufgetretene Probleme gelöst werden?

Dokumentation:

- Die einzelnen Schritte sind zu dokumentieren; Beschwerdeprotokolle und ggf. Pflegedokumentation
- Die regelmäßige Auswertung der Beschwerdeprotokolle und die daraufhin durchgeführten Verbesserungen werden ebenso dokumentiert.

Genehmigt, Datum, Unterschrift Betriebsleitung