

Beschwerde-Konzept

Definition

- Bei einer Beschwerde handelt es sich um eine mündliche oder um eine schriftliche Äußerung in der:
 - Unzufriedenheit gegenüber dem Unternehmen geäußert wird
 - auf ein Fehlverhalten hingewiesen wird
 - eine Änderung des Verhaltens bewirkt werden soll
- Ein Beschwerdemanagement ist gekennzeichnet durch geregelte Strukturen, Abläufe und durch Verantwortlichkeiten, die es möglich machen, eine Beschwerde zur größtmöglichen Zufriedenheit zu lösen.
- Teil des Beschwerdemanagements ist die Beschwerdestimulierung. Damit möchten wir unsere Klienten und deren Angehörige animieren, sich zeitnah zu beschweren, wenn sie mit unseren Leistungen unzufrieden sind.
- Jeder kann Beschwerdeführer sein (Klienten, Angehörige, externe Partner, Mitarb. etc.).

Grundsätze

- Die Kundenzufriedenheit hat in unserer Organisation eine hohe Priorität.
- Genauso hat die Mitarbeiterzufriedenheit einen hohen Stellenwert.
- Beschwerden sind eine Chance, Qualitätsmängel zu beseitigen und das Qualitätsniveau unserer Arbeitsbereiche zu steigern.
- Klienten und im weiteren Sinn auch deren Angehörige sind unsere Kunden. Unsere wirtschaftliche Existenz ist davon abhängig, dass die Kunden und die externen Partner mit unserer Arbeit zufrieden sind.
- Wir gehen allen Beschwerden nach.
- Auf Wunsch wird die Identität des Beschwerdeführers gegenüber dem betreffenden Mitarbeiter (dessen Arbeit bemängelt wird) vertraulich behandelt. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn der Beschwerdeführer trotz unserer Vorsichtsmaßnahmen Repressalien etwa vom Pflegepersonal befürchtet.
- Wir ermutigen alle Klient*innen dazu, sich mit Unzufriedenheiten an uns zu wenden.
- Genauso ermutigen wir alle Klient*innen dazu, positives Feedback und Anregungen an uns weiterzugeben

Ziele

- Durch gezielte Beschwerdestimulation erhalten wir die notwendigen Informationen, um unser Angebot besser an die Bedürfnisse der Klienten anzupassen.
- Jeder unzufriedene Kunde fühlt sich mit seiner Beschwerde ernst genommen und erfährt eine positive Reaktion durch uns.
- Der Klient und seine Angehörigen sind wieder mit unserem Angebot zufrieden und gefährdete Kundenbeziehungen werden stabilisiert.
- Negative Mund-zu-Mund-Propaganda wird vermieden.
- Die Qualität unserer Arbeit wird kontinuierlich verbessert. Schwachstellen werden gefunden und konsequent beseitigt.

Vorbereitung

Organisationsstrukturen

- Schon im Erstgespräch weisen wir auf unser Beschwerdemanagement hin und teilen den entsprechenden Info-Flyer dazu aus. Wir bitten unsere Kunden, sich bei Unzufriedenheit umgehend bei uns zu melden.

Kompetenzen

- Für die Bearbeitung von Beschwerden gilt folgende Zuständigkeit:
- Alle Mitarbeiter*innen nehmen Beschwerden an (werden auf Formular dokumentiert), leiten diese aber umgehend an FL/Koordination weiter.
- FL/Koordination bearbeitet und dokumentiert die Beschwerde weiter: bei Klärung Doku und Speichern im zentralen Ordner, wenn es nicht geklärt werden kann, Weiterleitung an FBL, wenn es dort nicht geklärt werden kann, wird es an den Vorstand weitergeleitet.

Schulung der Mitarbeitenden

- Der Umgang mit unzufriedenen Kunden wird vermittelt und geschult.
- Wir verdeutlichen unseren Mitarbeitern, dass eine Beschwerde keine persönliche Kritik ist, sondern als wertvolle Rückmeldung zu werten ist.

Durchführung

Gesprächsführung

- FL/Koordination nimmt Kontakt mit dem Beschwerdeführer auf, dokumentiert das Gespräch und sichert eine Rückmeldung innerhalb von 14 Tagen zu.

Erfassung der Beschwerde

- Die Beschwerde wird schriftlich auf dem Beschwerdeerfassungsprotokoll dokumentiert. Der Sachverhalt muss genau festgehalten werden. Folgende Punkte sind besonders relevant und sollten präzise dokumentiert werden:
 - Was ist passiert?
 - Wann ist es passiert?
 - Wie ist es dazu gekommen?
 - Welche Personen waren beteiligt?
 - Welche Folgen sind für wen aus der Situation entstanden?
 - Wie verärgert ist der Kunde?
 - Welche Bereiche der Einrichtung sind betroffen? Etwa: Verwaltung, Pflegebereich usw.
- Sofern der Kunde mit der Lösung offensichtlich zufrieden ist, wird der Vorgang somit abgeschlossen.

weitere Bearbeitung der Beschwerde

- Wenn die Beschwerde selbst bei wohlwollender Prüfung vollkommen unberechtigt ist, wird der Beschwerdeführer über diese Einschätzung freundlich und sachlich informiert.
- Wenn die Beschwerde zumindest teilweise berechtigt ist, sollte die Ursache nach Möglichkeit sofort beseitigt werden.

Nachbereitung

- Im Qualitätszirkel erfolgt die Auswertung der Beschwerden.
 - Der Qualitätszirkel besteht aus der FBL, einer FL/Koordination und dem Qualitätsbeauftragten. Er delegiert ggf. Probleme in Arbeitsabläufen an die zuständigen Funktionsbereiche weiter.
 - Relevant sind folgende Faktoren:
- Auf welchem Wege gehen die Beschwerden ein? Welche Wege werden kaum genutzt und warum? (Beispiel: Es gibt wenig Beschwerden über die eMail-Adresse, weil diese Option Klienten und Angehörigen kaum bekannt ist.)
- Welche Arbeitsbereiche sind gehäuft von Beschwerden betroffen?
- Wie hat sich das Beschwerdeaufkommen im Vergleich zum Vorjahr verändert?
- Wie häufig konnten die angezeigten Probleme/Hinweise gelöst werden?

- Haben wir Kunden oder externe Partner aufgrund von unzureichend gelösten Beschwerden verloren?
- Haben die Beschwerden/Hinweise dazu beigetragen, unsere internen Prozesse zu verbessern?

Dokumente:

- Beschwerdeerfassungsprotokoll
- Flyer

Verantwortlichkeit / Qualifikation:

- Qualitätsbeauftragte*r, FL/Koordination
- alle Mitarbeiter*innen