

## Inhaltsverzeichnis

1.	Unser Qualitätsverständnis .....	2
2.	Warum ein Beschwerdemanagement Sinn macht .....	2
3.	Zielgruppe / Geltungsbereich .....	3
4.	Beschwerdestimulation .....	3
5.	Beschwerdeaufnahme .....	4
	5.1 - Beschwerdeformular .....	4
	5.2 - Beschwerdeaufnahme in den Wohnbereichen .....	4
	5.3 - Beschwerdekasten .....	4
6.	Beschwerdeerfassung und -bearbeitung.....	5
7.	Beschwerde-Auswertung .....	5



Erstellt BearbeiterIn/ Datum	Geprüft PDL / Datum	Freigegeben EL Datum	Seite
B. Hoffmann / 17.01.14 B. Hoffmann / 28.11.23	S. Hoffmann / 29.11.23	B. Hoffmann / 30.11.23	Seite 1 von 5

	<b>Beschwerdemanagement-Konzept</b>		Wüstenhöferstr. 177, 45355 Essen-Borbeck
		Revision: 0.5 Stand: 28.11.2023	

## 1. Unser Qualitätsverständnis

**„Wer aufgehört hat besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“**

Das *Ev. Altenheim Bethesda* versteht sich als fachlich kompetenten, verantwortungsbewussten und verlässlichen Dienstleister.

Die Festlegung auf ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem zielt auf die Umsetzung des „Null-Fehler-Prinzips“.

Dennoch sind Fehler und Mängel im Dienstleistungsprozess nicht gänzlich auszuschließen. Die hohe Verantwortung, die die Einrichtung mit jedem Heimvertrag für die Kunden übernimmt, macht es daher erforderlich sofort auf Mängel wirksam zu reagieren, um Nachbesserung vornehmen und künftigen Fehlern vorzubeugen zu können.

Im Vordergrund des Umgangs mit Beschwerden und fehlerhaften Leistungen sollte im Sinne der Kunden (in unserem Fall vorrangig Bewohner, Angehörige, Dienstleister und sonstige Besucher des Hauses) die Suche nach der *Ursache* – nicht nach einem Schuldigen – stehen und das Bestreben, den entsprechenden Fehler künftig zu vermeiden.

## 2. Warum ein Beschwerdemanagement Sinn macht

Die Bedeutung eines konstruktiven Umgangs mit Fehlern erschließt sich angesichts der Beobachtung in anderen Branchen, wonach jeder Fehler, der über einem akzeptablen Durchschnitt liegt, erfahrungsgemäß einen Nachfrage-Rückgang dieser Leistungen nach sich zieht. Aber auch die Tatsache, dass der größte Teil der nach Reklamationen zufrieden gestellten Kunden wieder Vertrauen zu dem Dienstleister hergestellt hat, spricht für ein qualifiziertes Beschwerdemanagement.

Da die Erfahrung zeigt, dass sich nur ein kleiner Teil unzufriedener Kunden in der Regel tatsächlich beschwert, wird deutlich wie wichtig ein förderndes Klima für die Artikulation von Beschwerden durch Kunden ist. Als entsprechend wichtig erachten wir daher die *Beschwerdestimulation*: Beschwerden sind begrüßenswert, da wir hierdurch die Chance zur Verbesserung unserer Dienstleistungen erhalten. Der Umgang mit fehlerhaften Dienstleistungen bezieht sich auf die konkret erbrachte Leistung gegenüber den Kunden. Unser Beschwerdemanagement umfasst die Dienstleistungsprozesse sämtlicher Hausbereiche.

Hinweise auf systematische Fehlerquellen sind im Rahmen von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen, die einen systematischen und präventiven Charakter haben und sich auf Abläufe und Prozesse beziehen, aufzugreifen.

Erstellt BearbeiterIn/ Datum	Geprüft PDL / Datum	Freigegeben EL Datum	Seite
B. Hoffmann / 17.01.14 B. Hoffmann / 28.11.23	S. Hoffmann / 29.11.23	B. Hoffmann / 30.11.23	Seite 2 von 5

	<b>Beschwerdemanagement-Konzept</b>		Wüstenhöferstr. 177, 45355 Essen-Borbeck
		Revision: 0.5 Stand: 28.11.2023	

Nur aus erkannten Fehlern kann Verbesserung und Weiterentwicklung entstehen. Beschwerden sind daher wichtige Rückmeldungen über den Dienstleistungsprozess. Sie liefern Hinweise auf systematische Fehlerquellen und stellen den Ausgangspunkt für eine weitere Optimierung im Dienstleistungsprozess durch entsprechende Korrekturen und Vorbeugemaßnahmen dar.

Dies erfordert ein vertrauensvolles Arbeitsklima für den offenen Umgang mit Fehlern.

### **3. Zielgruppe / Geltungsbereich**

Dieses Konzept gilt für sämtliche Berufsgruppen und Dienstarten, die im Ev. Altenheim Bethesda beschäftigt sind.

Allen Mitarbeitern des Hauses muss bekannt sein, dass Beschwerden ein sinnvolles Instrument für etwaige Verbesserungsprozesse darstellen.

Zudem soll das vorliegende Konzept Bewohnern, Angehörigen und Interessenten, ggf. auch bereits vor dem Einzug in das Ev. Altenheim Bethesda, auf transparente Art und Weise verdeutlichen, wie wir mit dem Thema „Beschwerden“ in unserem Hause umgehen.

### **4. Beschwerdestimulation**

Aus den vorgenannten Gründen erachten wir Beschwerden als wichtig. Uns ist klar, dass nicht Beschwerden, sondern deren Ursachen vermieden werden müssen. Entsprechend gilt es die Mitarbeiter zu einer offenen Haltung gegenüber Beschwerden zu bewegen. Dies gelingt durch die regelmäßige, wiederkehrende Schulung des vorliegenden Konzeptes.

Zudem wurde im Januar 2014 ein „Beschwerdekasten“ an zentraler Stelle in der Einrichtung angebracht, der auch (aufgrund der Montagehöhe) durch Bewohner genutzt werden kann, die im Rollstuhl sitzen.

Wenngleich wir (um ggf. zeitnahe und konkrete Korrekturmaßnahmen einzuleiten) zur Nennung des Beschwerdeführers motivieren und seitens der Beschwerdevortragenden keinerlei Sorgen bezüglich etwaiger negativer Auswirkungen für die betroffenen Bewohner etc. bestehen müssen, haben wir hiermit die Möglichkeit *anonymisierter* Beschwerden geschaffen.

Wir erhoffen uns hierdurch eine nochmalige Stimulation der Beschwerdehäufigkeit, da trotz unserer eingangs erwähnten, offenen Haltung bezüglich des Themas erfahrungsgemäß nicht auszuschließen ist, dass erst die neu geschaffene Möglichkeit eine Beschwerde anonym vorzutragen in Einzelfällen eine entsprechende Rückmeldung der Bewohner bzw. deren Angehörigen und Betreuer nach sich ziehen wird.

Erstellt BearbeiterIn/ Datum	Geprüft PDL / Datum	Freigegeben EL Datum	Seite
B. Hoffmann / 17.01.14 B. Hoffmann / 28.11.23	S. Hoffmann / 29.11.23	B. Hoffmann / 30.11.23	Seite 3 von 5

	<b>Beschwerdemanagement-Konzept</b>		Wüstenhöferstr. 177, 45355 Essen-Borbeck
		Revision: 0.5 Stand: 28.11.2023	

## 5. Beschwerdeaufnahme

### 5.1 – Beschwerdeformular

Beschwerden können jederzeit persönlich, telefonisch oder in Schriftform übermittelt werden. Zur (schriftlichen) Beschwerdeaufnahme wird (entweder durch den Beschwerdeführer oder durch die beschwerdeaufnehmenden Mitarbeiter) das Formular „Annahme einer Beschwerde“ verwendet.

Auf der ersten Seite des Formulars werden die konkreten Beschwerdeinformationen (Informationen zum Beschwerdeführer, Beschwerdeinhalt etc.) erfasst. Die zweite Seite dient der Beschwerdebearbeitung (hausinterne Bearbeitung).

### 5.2 – In den Wohnbereichen

Es besteht jederzeit die Möglichkeit, innerhalb der Wohnbereiche gegenüber den diensthabenden Mitarbeitern Beschwerden vorzutragen.

Je nach Wunsch des Beschwerdeführers werden die in den Dienstzimmern aufbewahrten Beschwerde-Formulare zum selbständigen Ausfüllen ausgehändigt oder, nach Schilderung der Beschwerde durch den Beschwerdeführer, durch die Mitarbeiter schriftlich erfasst.

Die ausgefüllten Beschwerdeformulare werden seitens der diensthabenden Mitarbeiter zeitnah, d.h. noch am selbigen Tage, dem Qualitätsbeauftragten zugeleitet bzw. ihm in sein Fach im Verwaltungsbüro hinterlegt. Bei Erkrankung oder Urlaubsabwesenheit der Qualitätsbeauftragten wird das Beschwerdeformular stellvertretend durch die Pflegedienstleitung oder den Einrichtungsleiter in Empfang genommen.

### 5.3 – Beschwerdekasten

Im Eingangsbereich der Einrichtung wurde ein Briefkasten installiert, unmittelbar daneben, in einem Wandhalter, sind jederzeit Beschwerdeformulare vorrätig.

Hiermit steht Bewohnern, Angehörigen etc. die Möglichkeit frei, auch anonyme Beschwerden vorzutragen, ohne mit den Mitarbeitern diesbezüglich Rücksprache zu halten und hierdurch zu erkennen zu geben, dass man eine Beschwerde äußern möchte.

Der Schlüssel zum Briefkasten wird vom Qualitätsbeauftragten verwahrt, der ihn täglich auf Beschwerdeeingänge überprüft.

Bei Erkrankung oder Urlaubsabwesenheit des Qualitätsbeauftragten wird der Beschwerdekasten stellvertretend durch die Verwaltungskräfte geleert, die ebenfalls diesbezüglich schlüsselgewaltig sind.

Erstellt BearbeiterIn/ Datum	Geprüft PDL / Datum	Freigegeben EL Datum	Seite
B. Hoffmann / 17.01.14 B. Hoffmann / 28.11.23	S. Hoffmann / 29.11.23	B. Hoffmann / 30.11.23	Seite 4 von 5

	<b>Beschwerdemanagement-Konzept</b>		Wüstenhöferstr. 177, 45355 Essen-Borbeck
		Revision: 0.5 Stand: 28.11.2023	

## 6. Beschwerdeerfassung und -bearbeitung

Eingegangene Beschwerden werden seitens des Qualitätsbeauftragten (Vertretungsregelung im Krankheits- und Urlaubsfall wie vorgenannt) mittels einer hierfür konzipierten EDV-Tabelle erfasst. Auch Beschwerden die rein mündlich vorgetragen werden, d.h. ohne Nutzung des Beschwerdeformulars, werden hier aufgezeichnet.

Einrichtungsleitung und Pflegedienstleitung werden unmittelbar nach Kenntnis eines Beschwerdeeingangs informiert, woraufhin die interne Bearbeitung der Beschwerde erfolgt.

Die Beschwerdeführer erhalten in jedem Fall eine Rückmeldung, inwiefern auf die Beschwerde reagiert wurde. Sollte die Problemlösung nicht unmittelbar erfolgen können, erhalten die Beschwerdeführer eine zeitnahe Rückmeldung, dass der jeweilige Sachverhalt sich derzeit noch in Bearbeitung befindet. Nach abschließender Bearbeitung der Beschwerde werden die Beschwerdeführer diesbezüglich erneut unterrichtet.

Bei anonym vorgetragenen Beschwerden werden die jeweils vorgetragenen Sachverhalte überprüft und, sofern Hinweise auf Fehlerquellen vorliegen, im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses beseitigt.

Die Beschwerdeformulare sowie die zugehörige Korrespondenz (Briefe an Beschwerdeführer, Emails etc.) werden seitens des Qualitätsbeauftragten in einem Ordner archiviert.

## 7. Beschwerdeauswertung

Über das vorgenannte EDV-Tool werden unter anderem folgende Daten erfasst:

- Beschwerden insgesamt mit Verlaufsübersicht (unterjährig)
- Beschwerden je Hausbereich mit Verlaufsübersicht (unterjährig)
- Jahresvergleich Entwicklung der Beschwerdehäufigkeit
- etc.

Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung und Qualitätsbeauftragter werten die eingehenden Beschwerden regelmäßig aus, um die betrieblichen Abläufe kontinuierlich zu verbessern und insbesondere „Systemfehlern“ hierbei auf die Schliche zu kommen.

Erstellt BearbeiterIn/ Datum	Geprüft PDL / Datum	Freigegeben EL Datum	Seite
B. Hoffmann / 17.01.14 B. Hoffmann / 28.11.23	S. Hoffmann / 29.11.23	B. Hoffmann / 30.11.23	Seite 5 von 5