



Beschwerdemanagement in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen



Inhalt

Warum ein strukturiertes Beschwerdemanagement?
Welche Forderungen sind einzuhalten?

Die Struktur eines Beschwerdemanagements.

Beispiele für Abläufe innerhalb des Prozesses.

Die Einführung des Beschwerdemanagements
im Unternehmen.

Das Beschwerdemanagement als Teil der „lernenden
Organisation“ betrachten.

Warum ein **strukturiertes Beschwerde-** **management? Welche Forderungen sind** **einzuhalten?**

Beschwerdemanagement ist ein Managementprozess und kein Teil der operativen Wertschöpfungskette!





Warum ein strukturiertes Beschwerde- management? Welche Forderungen sind einzuhalten?

13 Von Pflegedienst zur Prüfung vorgelegte Unterlagen?				
	ggf. Dienst	liegt vor	liegt nicht vor	anz.
Aufstellung über die Anzahl aller versorgten Personen (SGB XI, SGB V, Sozialhilfe, Sonstige) sowie Pflegegrad/Hilfenote/Erkennung der Leistungsbedürftigkeit nach SGB XI mit Datum		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aufstellung über die Anzahl der Pflegebedürftigen mit:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Wachstoma				
- Bauchspeicheldrüse				
- Diabetes				
- Stoma/Katheter				
- FEG-Sonde				
- Fütterung				
- Kontraktur				
- vollständiger Immobilität				
- Tracheotomie				
- MMSA				
- Diabetes mellitus				
Vermögensverfall des Pflegebedürftigen/ Strukturverlust des Betroffenen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Wachstoma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aufstellungsnachweis der verantwortlichen Pflegefachkraft		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aufstellungsnachweis der selbst verantwortlichen Pflegefachkraft		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pflegebegleitende Aufstellungsnachweis der pflegerischen Mitarbeiter		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aufstellung aller in der Pflege tätigen Mitarbeiter mit Name, Berufsausbildung und Berufsbildungsnachweis		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
aktuelle Hausarchitektur		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Liste der vom Pflegedienst vorgehaltenen Pflegehilfsmittel / Hilfsmittel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Disziplinarverfahren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Organigramm		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pflegeleitfaden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pflegekonzept		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pflegedokumentationssystem		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Wahlrechtsverfahren		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise über Pflegeleistungen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise über Fallbesprechungen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise über Informationsweitergabe		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise über Disziplinbesprechungen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Konzepte zur Einbindung neuer Mitarbeiter		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fortschrittspapier		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise interne Fortbildung		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise externe Fortbildung		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise zum strukturierten Qualitätsmanagement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nachweise externer Qualitätsmanagement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Leistungsrichtlinien/Standards		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hygienekonzept/Plan/Anlage		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Konzepte zum Beschwerdemanagement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Merkmalen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Hygienekonzept
Konzept zum Beschwerdemanagement
Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Merkmalen

In den Prüfrichtlinien der Spitzenverbände der Pflegekassen vom 10.11.05 wird das Konzept des Beschwerdemanagements abgeprüft.

Warum ein strukturiertes Beschwerde- management? Welche Forderungen sind einzuhalten?

10.12	Haben Sie sich beim Pflegedienst schon mal beschwert?	ja
	Wenn ja: Worüber?	<input type="checkbox"/>

10.13	Hat sich nach der Beschwerde etwas zum Positiven verändert?	ja
		<input type="checkbox"/>

Es ist hierbei egal, ob es sich um eine ambulante oder stationäre Einrichtung handelt. Es wird in jedem Fall nach den Abläufen und den Erfahrungen der Kunden mit dem Beschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens gefragt.

		ja	nein
6.14	Werden in der Pflegeeinrichtung Regelungen zum Umgang mit Beschwerden angewendet?		
a.	<i>schriftliche Regelung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b.	<i>Beschwerdeerfassung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c.	<i>Beschwerdeauswertung</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Ihr Konzept enthält Aussagen zu folgenden Bereichen:

Beschwerdemöglichkeiten /-stimulierung

Beschwerdeannahme

Beschwerdebearbeitung/ -lösung

Beschwerdeauswertung /-controlling

direkter
Beschwerdeprozess

indirekter
Beschwerdeprozess

außerdem:

Verantwortlichkeiten

Kommunikationswege

Schnittstellen

Dokumentation

**ca. vier Prozent der
unzufriedenen Kunden
äußern ihre jeweiligen
Bedürfnisse offen!**

**Ihr Konzept zum
Beschwerdemanagement
enthält nur WAHRHEITEN und
keine TRAUMSCHLÖSSER!
Sie werden daran gemessen!**



Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Beschwerdemöglichkeiten /-stimulierung

Welche Möglichkeiten bieten Sie Ihren Kunden, um eine Beschwerde im richtigen Moment loszuwerden?

„Unsere Kunden können sich jederzeit bei jedem unserer Mitarbeiter beschweren.“

„Unsere Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, sich anonym mit dem Formular XY zu beschweren. Dieses kann in den dafür vorgesehenen Briefkasten eingeworfen werden.“

„In jeder Patientenakte liegt das Formular XY, das es den Patienten ermöglicht, sich ohne Unterstützung eines Mitarbeiters zu beschweren. Der Kunde findet dazu beiliegend einen frankierten Umschlag, den er einem Mitarbeiter verschlossen mitgeben kann oder direkt in die Post wirft.“

„Unsere Kunden haben jederzeit die Möglichkeit, sich bei den Mitarbeitern unseres Service-Centers zu beschweren. Diese nehmen jede Aussage ernst und leiten die Bearbeitung der Beschwerde ein.“

„Sollte sich ein Kunde ungerecht behandelt fühlen, dann fordern wir ihn auf, sich offiziell über diesen Tatbestand zu beschweren. Wir vermitteln in jedem möglichen Fall, dass wir immer bestrebt sind, aus den Wünschen und Bedürfnissen unserer Kunden zu lernen.“

Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Beschwerdeannahme

Mit welchen Mitteln wird die Beschwerde aufgenommen und wie wird dem Kunden die Weiterbearbeitung vermittelt?

„Wir nutzen zur Beschwerdeaufnahme unser Formular „Servicebogen“, das alle wesentlichen Punkte für die Aufnahme, Bearbeitung und Auswertung von Beschwerden beinhaltet.“

„Unser Bogen „Wenn Sie Wünsche haben“ ist selbsterklärend. Er kann mit einem Mitarbeiter zusammen ausgefüllt werden oder direkt vom Kunden. Wir bevorzugen zur professionellen Bearbeitung den direkten Kontakt mit dem Kunden.“

„Der Beschwerdeführer erhält eine Kopie der Beschwerde, damit er einen Beweis für die Aufnahme seines Anliegens in den Händen hält.“

„Unsere Mitarbeiter sind trainiert, jede kleine Unmutsäußerung als Beschwerde zu verstehen und diese aufzunehmen.“

„Auch wenn die Beschwerde einen Kollegen oder eine Kollegin betrifft, wird der Mitarbeiter keinerlei Wertungen in der Beschwerdeannahme äußern.“

Unsere Kollegen sind bei der Aufnahme der Beschwerde kritisch im Denken und sachlich in Ihren Äußerungen gegenüber dem Beschwerdeführer.“



Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Beschwerdebearbeitung /-lösung

Wie werden Beschwerden in Ihrem Unternehmen bearbeitet und auf welchem Wege werden Lösungen entworfen?

„Jede Beschwerde wird innerhalb von 24 Stunden bearbeitet. Sollte eine sofortige Lösung möglich sein, so wird diese auch zeitnah angestrebt. Sind andere Funktionsbereiche mit einzubeziehen, werden diese nach einer Entscheidungsmatrix zeitnah in den Bearbeitungsprozess involviert.“

„Da viele Beschwerden sich immer wieder um den gleichen Sachverhalt drehen, und diese weniger durch die Abläufe unseres Unternehmens, sondern vielmehr durch die Bedürfnisse von Kunden ausgelöst werden, haben wir eine Matrix „Lösungsalternativen bei wiederkehrenden Beschwerden“ entwickelt.“

„Zu jeder Beschwerde gibt es eine Lösung. Da wir bestrebt sind, den Kunden in besonders kritischen Situationen zufrieden zu stellen, haben wir uns entschlossen, dem Kunden auch bei „ungewöhnlichen“ Beschwerdearten entgegenzukommen. Dabei sind wir immer darauf bedacht die unternehmerischen Interessen nicht aus den Augen zu verlieren.“

„Jede Beschwerde wird an unseren Qualitätsbeauftragten weitergeleitet, um eine einheitliche Lösungsbearbeitung zu garantieren, da eine abteilungseigene Lösungsstrategie anderen Interessen zuwider laufen würde.“



Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Beschwerdeauswertung /-controlling

Wie werden Beschwerden in Ihrem Unternehmen ausgewertet und wie wird es sichergestellt, dass bestimmte Fehler in Zukunft vermieden werden?

„Alle Beschwerden werden den Abteilungsleitungen vierteljährlich durch den Qualitätsbeauftragten präsentiert. Dabei werden die Vorfälle nach Häufigkeiten, Abteilungen, Gefahrenpotenzialen und Lösungsangeboten dargestellt. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist für uns die Messung der Zufriedenheit des Kunden mit unserem Lösungsangebot.“

„Die Qualitätsbeauftragte überprüft zwei Wochen nach Lösungsdurchführung, ob der Kunde tatsächlich mit der Lösung zufrieden ist und überprüft den „Ort der Beschwerde“ nach möglichen Wiederholungen des Fehlers.“

„Die neugeschaffenen Lösungen werden auf eine mögliche Umsetzung in weiteren Bereichen überprüft und gegebenenfalls in den allgemeingültigen Lösungskatalog mit aufgenommen.“

„Kunden, die sich beschwert haben, werden nach der Bearbeitung über ihre Erfahrungen mit dem Beschwerdemanagement befragt. Die Inhalte der Befragung fließen gegebenenfalls in das Fortbildungsprogramm ein, um Mitarbeitern weitere Strategien zum Umgang mit Beschwerden zu vermitteln.“

Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Verantwortlichkeiten

Welche Personen sind in Ihrem Unternehmen für welche Bereiche des Beschwerdemanagements verantwortlich und wirken innerhalb des Prozesses mit?

„Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter, der mit einer Beschwerde konfrontiert wird, auch für die Bearbeitung verantwortlich. Dabei ist es vordringlich, dass der Kunde nach der Bearbeitung der Beschwerde Zufriedenheit erfährt.“

„Die Leitungskräfte der jeweiligen Funktionsbereiche sind die zentralen Ansprechpartner, wenn Beschwerden aus anderen Bereichen an den eigenen Bereich herangetragen werden. Sollte die Leitungskraft nicht vor Ort sein, so wird die Hierarchiekette beachtet.“

„Wir haben eine Matrix aufgestellt, in der die jeweiligen Ansprechpartner für bestimmte Beschwerdearten und unterschiedliche Funktionsbereiche festgelegt sind.“

„Unsere Qualitätsbeauftragte ist jederzeit für die endgültige Auswertung der Beschwerdebearbeitungen verantwortlich.“

„Die Einrichtungsleitung wird nur dann in den Beschwerdevorgang involviert, wenn es sich um rechtliche Fragen handelt, oder wenn der entstandene Fehler eine potentielle Gefahr für den Kunden birgt.“



Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Kommunikationswege

Wie werden Beschwerden in Ihrem Unternehmen kommuniziert und wer wird informiert?

„Da unser Beschwerdebogen die Grundlage der Bearbeitung ist, sieht dieser die Struktur für die Bearbeitung von Beschwerde im gesamten Unternehmen dar. Es ist klar dargestellt, welche Person in welcher Phase des Prozesses in Kenntnis gesetzt und mit in die Bearbeitung eingebunden werden muss.“

„Die Qualitätsbeauftragte wird bei jeder Beschwerde innerhalb von einer Stunde über den Vorfall informiert. Dieses geschieht entweder direkt bei Anwesenheit der QB oder per Mail, wenn die QB nicht im Hause ist. Die Uhrzeit der Mail ist der Nachweis für die Weiterleitung.“

„Der Kunde wird je nach Sachverhalt und Einbeziehung unterschiedlicher Unternehmensmitglieder nach der mit ihm vereinbarten Zeit über den Sachverhalt und das Lösungsangebot kontaktiert.“

„Da die schnelle Kommunikation von Beschwerden in unserem Unternehmen von entscheidender Bedeutung für das Verhindern von erneuten oder Folgefehlern ist, wird jeder nicht betroffene Funktionsbereich innerhalb von 12 Stunden per Anschreiben in das Fach der Leitungskraft über den Sachverhalt informiert.“

Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Schnittstellen

Wie wurden die Schnittstellen in Ihrem Unternehmen bei der Bearbeitung von Beschwerden einbezogen?

„Für uns ist es unabhängig davon, wer sich in welchem Funktionsbereich über welchen Umstand beschwert. Da sich alle Mitarbeiter für das Gesamtergebnis des Unternehmens verantwortlich fühlen, werden die Informationen über die Schnittstellen hinweg aufgenommen und wenn nötig sofort weitergeleitet.“

„Wir haben bei uns insbesondere die Problematik in der Kommunikation zwischen dem Pflegebereich und der Küche identifiziert. Deshalb gibt es zwischen diesen Bereichen zweimal in der Woche eine halbstündige Sitzung, in der mögliche Fehler identifiziert und Lösungen erarbeitet werden.“

„Wir haben alle Abteilungen an das Intranet angeschlossen, so dass Beschwerden über diesen Weg zeitnah kommuniziert werden können. In diesem System können der Beschwerdeanlass und der Status der Bearbeitung nachvollzogen werden.“



Die Struktur eines Beschwerdemanagements

Dokumentation

Welche Dokumente und Formulare sind in Ihrem Unternehmen für das Beschwerdemanagement entwickelt worden und inwieweit finden sie auch Anwendung?

„Wir benutzen unser Formular „Servicebogen“, das alle relevanten Daten der Beschwerde dokumentationsfähig macht.“

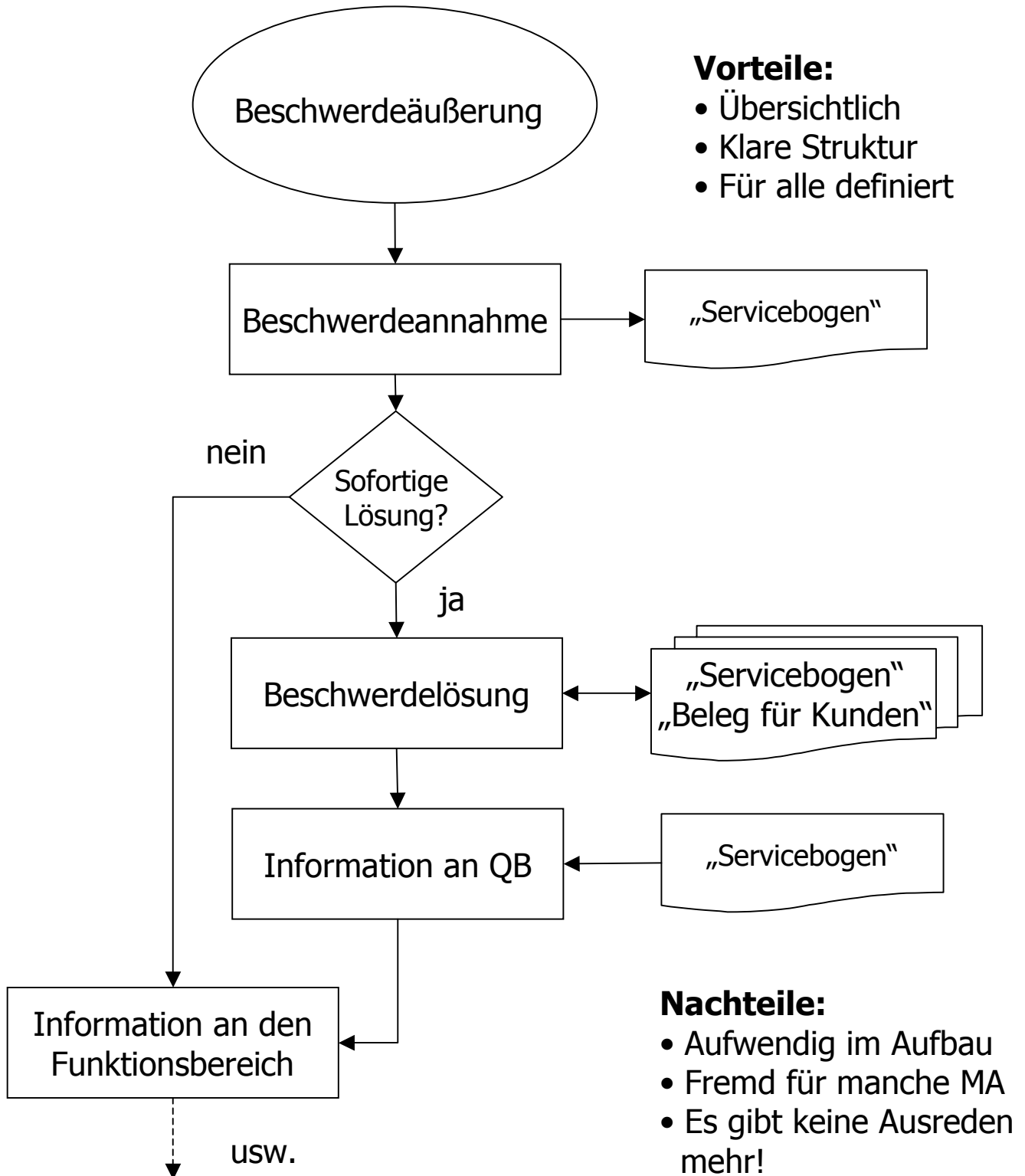
„Neben dem „Beschwerdebogen“ verwenden wir außerdem den „Lösungskatalog für immer wiederkehrende Vorfälle“, die „Entscheidungsmatrix zur Risikoabwägung“ und den „Auftragsbogen für den Qualitätszirkel Leitung“.

„Alle Beschwerden werden nach der Bearbeitung in dem Ordner „Servicefälle 2006“ abgeheftet. Dieser steht im Zimmer der PDL. Der Ordner ist jedem Mitarbeiter zugänglich.“

„Unsere gesamte Dokumentation im Bereich Beschwerdemanagement wird einmal im Jahr auf ihre Praktikabilität hin überprüft und - wenn nötig - verändert. Bevor dieses geschieht, werden die Mitarbeiter nach möglichen Verbesserungen befragt.“

„Wir befragen unsere Patienten/Bewohner im Rahmen einer Kundenbefragung, ob sie sich schon einmal beschwert haben, und wie sie die Lösung und den Prozess der Bearbeitung empfunden haben.“

Der Prozess des Beschwerdemanagements





Der Prozess des Beschwerdemanagements

In einer möglichen Prozessdarstellung belegen sie den systematischen und logischen Ablauf der Arbeitsschritte zur Bearbeitung von Beschwerden.

Welche Schritte sind wann notwendig?

Welche Prüfschritte und welche daraus resultierenden Konsequenzen werden angewendet?

Welche Dokumente und Aufzeichnungen werden in welchem Arbeitsschritt benötigt?

Wer ist in welchem Arbeitsschritt beteiligt und welche Person ist für welches Ergebnis verantwortlich?

Was ist der Auslöser des Prozesses und wann ist der Prozess beendet?

Was ist das Ziel des Prozesses?

- Keine Fehler machen,
- Kunden zufrieden stellen,
- die Abläufe verbessern und/oder
- den Lernprozess bei Mitarbeitern fördern?

Richten Sie den Prozess an den Zielen aus!!!



Der Prozess des Beschwerdemanagements

Wie sind Ihre Dokumente aufgebaut, so dass Ihre Mitarbeiter damit arbeiten können?

Bögen zur Bearbeitung von Beschwerden gibt es „wie Sand am Meer“. Erarbeiten Sie ein Formular, das auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt ist.

Achten Sie dabei auf folgende Punkte:

- Verständlichkeit für alle Beteiligten.
- Umfang: ausreichend; aber nicht ausladend.
- Nur Informationen, die für den Prozess wichtig sind.
- Am Ende muss eine Auswertung der Daten möglich sein.
- Der Bogen sollte die Abfolge Ihres Beschwerdemanagements widerspiegeln.
- Das Design sollte zu Ihrem Unternehmen passen.

Kopieren Sie NICHTS einfach aus dem Internet. Denn diese Bögen sind nicht für Ihr Unternehmen entwickelt worden, und somit entsprechen sie nicht Ihrer Struktur!

Entwickeln Sie weiterführende Dokumente, die Sie für die Bearbeitung, Bewertung und Lösungsfindung bei Beschwerden verwenden. Die Inhalte vereinfachen es Ihnen, Beschwerden professionell zu bearbeiten.

Die Dokumente sind die Kür! Die Verinnerlichung des Prozesses ist die Pflicht!



Beispiele für Beschwerden

Herr Müller-Lüdenscheid, 84 Jahre alt, lebt seit vier Wochen im Pflegeheim „Rauschende Linde“ in Kiel. Er hat sich bereits sehr gut in seinem neuen Zuhause eingewöhnt und fühlt sich weitestgehend wohl. Es behagt ihm jedoch nicht, dass das Mittagessen nach seinem Dafürhalten stets ein wenig zu kalt ist. Beherzt fasst er den Entschluss, dies dem Küchenchef noch heute mitzuteilen.

Wie leiten Sie den Beschwerdemanagementprozess ein?



Beispiele für Beschwerden

Frau von Schnackenburg wird seit drei Monaten vom ambulanten Pflegedienst „Heißer Reifen“ betreut. Mit der Pflege ist sie sehr zufrieden. Jedoch ist sie sehr darüber verärgert, dass die Pflegekräfte nach ihrem Dafürhalten immer zu spät kommen. 8:30 Uhr heißt für sie auch 8:30 Uhr und nicht 8:45 Uhr. Als Schwester Silke heute um 8:42 Uhr bei ihr eintraf, wies sie sie darauf hin, dass dies nicht in Ordnung sei.

Wie leiten Sie den Beschwerdemanagementprozess ein?



Beispiele für Beschwerden

Frau Hallmackenreuther ist heute in das Pflegeheim „Buchengrund“ in Bad Bramstedt eingezogen. Schon innerhalb der ersten drei Stunden in ihrem neuen Zuhause beschwert sie sich darüber, dass keiner von den Pflegekräften Zeit für sie und ihre Belange hat.

Wie leiten Sie den Beschwerdemanagementprozess ein?



Die Einführung des Beschwerdemanagements

Wir gehen bei der Einführung des Beschwerdemanagements von einem allgemeinem Projektplan aus, der hier zeitlich nicht näher definiert wird, da dieser zu stark von der jeweiligen Unternehmensgröße abhängig ist.

1. Planungsphase
In dieser Phase wird das Beschwerdemanagement am „grünen Tisch“ als Prozess sowie die dazugehörigen Formulare entworfen.
2. Testphase
Die in der Planung erarbeiteten Inhalte werden - je nach Unternehmensgröße - für einen definierten Zeitraum in einem bestimmten Bereich oder im Gesamtunternehmen im realen Feld erprobt. Verbesserungsideen werden sofort eingepflegt.
3. Einführungsphase
Das Beschwerdemanagement wird unter Einbeziehung aller Mitarbeiter im Gesamtunternehmen verbindlich eingeführt.
4. Routinephase
Das Beschwerdemanagement wird im Unternehmen umgesetzt.
5. Revision / Verbesserung
Innerhalb eines betriebsinternen definierten Zeitraumes wird der Prozess des Beschwerdemanagements mit allen relevanten Inhalten nach Verbesserungsmöglichkeiten beleuchtet und gegebenenfalls verändert.

Fragebogen zur Einführung: Planungsphase

1. Haben Sie eine Schulung für Ihre MitarbeiterInnen zum Thema „Einführung des Beschwerdemanagements“ durchgeführt?

Ja Nein In Planung

2. Haben Sie ein Beschwerdemanagement-Formular entwickelt, das speziell auf die Strukturen Ihrer Einrichtung abgestimmt ist?

Ja Nein In Planung

3. Haben Sie definiert, wie Sie mit „Beschwerdeblockierern“ umgehen?

Ja Nein In Planung

4. Haben Sie definiert, wie Ihre Mitarbeiter damit umgehen, wenn der Beschwerdeführer nicht mit der Lösung einverstanden ist?

Ja Nein In Planung

5. Gibt es eine Regelung für den Umgang mit Kunden, die sich dauernd über den selben Sachverhalt beschwerten (auch aus dem Krankheitsbild heraus)?

Ja Nein In Planung



Fragebogen zur Einführung: Planungsphase

6. Ist es geregelt, was eine Beschwerde ist?

Ja Nein In Planung

7. Hat der Beschwerdeführer Priorität bei der Darstellung seiner Wunschlösung?

Ja Nein In Planung

8. Ist in Ihrer Einrichtung eindeutig definiert, wer für die Auswertung der Beschwerden zuständig ist?

Ja Nein In Planung



Fragebogen zur Einführung: Testphase

9. Gibt es statistische Vergleiche zwischen den einzelnen Wohnbereichen bzw. Funktionsbereichen im Hinblick auf die Häufigkeit und Schwere gleichartiger Beschwerdevorfälle?

Ja Nein In Planung

10. Ist es geregelt, wie Mitarbeiter sich an der Veränderung des Beschwerdemanagements beteiligen können?

Ja Nein In Planung

11. Ist es geregelt, wie sich die Mitarbeiter kurzfristig mit dem Prozesseigner über den Ablauf abstimmen können?

Ja Nein In Planung

Fragebogen zur Einführung: Einführungsphase

12. Haben Sie einen Angehörigen-/Betreuer-Abend zum Thema „Einführung des Beschwerdemanagements“ durchgeführt?

Ja Nein In Planung

13. Haben Sie alle Angehörigen/Betreuer schriftlich über die Einführung des Beschwerdemanagements informiert?

Ja Nein In Planung

14. Haben Sie alle Angehörigen/Betreuer mündlich, d.h. im Rahmen eines persönlichen Gespräches, über die Einführung des Beschwerdemanagements informiert?

Ja Nein In Planung

15. Ist das Beschwerdemanagement-Formular allen am Prozess Beteiligten bekannt?

Ja Nein In Planung

16. Wissen alle am Prozess Beteiligten, wie sie das Beschwerdemanagement-Formular ausfüllen müssen?

Ja Nein In Planung



Fragebogen zur Einführung: Einführungsphase

17. Wissen alle am Prozess Beteiligten, an wen Sie das ausgefüllte Beschwerdemanagement-Formular weiterleiten müssen?

Ja Nein In Planung

18. Ist der Prozess der Beschwerdemanagements allen Mitarbeitern bekannt?

Ja Nein In Planung

19. Wird der Heimbeirat in den Prozess des Beschwerdemanagements involviert?

Ja Nein In Planung

Fragebogen zur Einführung: Routinephase

20. Werden alle am Beschwerdemanagement-Prozess Beteiligten über die gefundene Lösung in Kenntnis gesetzt?

Ja Nein In Planung

21. Werden die Beschwerden statistisch erhoben?

Ja Nein In Planung

22. Gibt es einen Lösungskatalog im Bereich Beschwerdemanagement, der es allen Mitarbeitern umgehend ermöglicht, den jeweiligen Servicefall selbständig zu regulieren?

Ja Nein In Planung

23. Ist das Vorgehen im Rahmen des Beschwerdemanagementprozesses geregelt, wenn es bereits zu einer Folgebeschwerde gekommen ist?

Ja Nein In Planung

Fragebogen zur Einführung: Verbesserung

24. Wird die Häufigkeit von bestimmten Beschwerden im Unternehmen aus der Retrospektive heraus in zeitlich festgelegten Intervallen kommuniziert?

Ja Nein In Planung

25. Werden die Ergebnisse auf den Angehörigen-/ Betreuerabenden bekannt gegeben?

Ja Nein In Planung

26. Werden die Verbesserungen in der Heimzeitschrift / Kundenzeitschrift allen Kunden präsentiert?

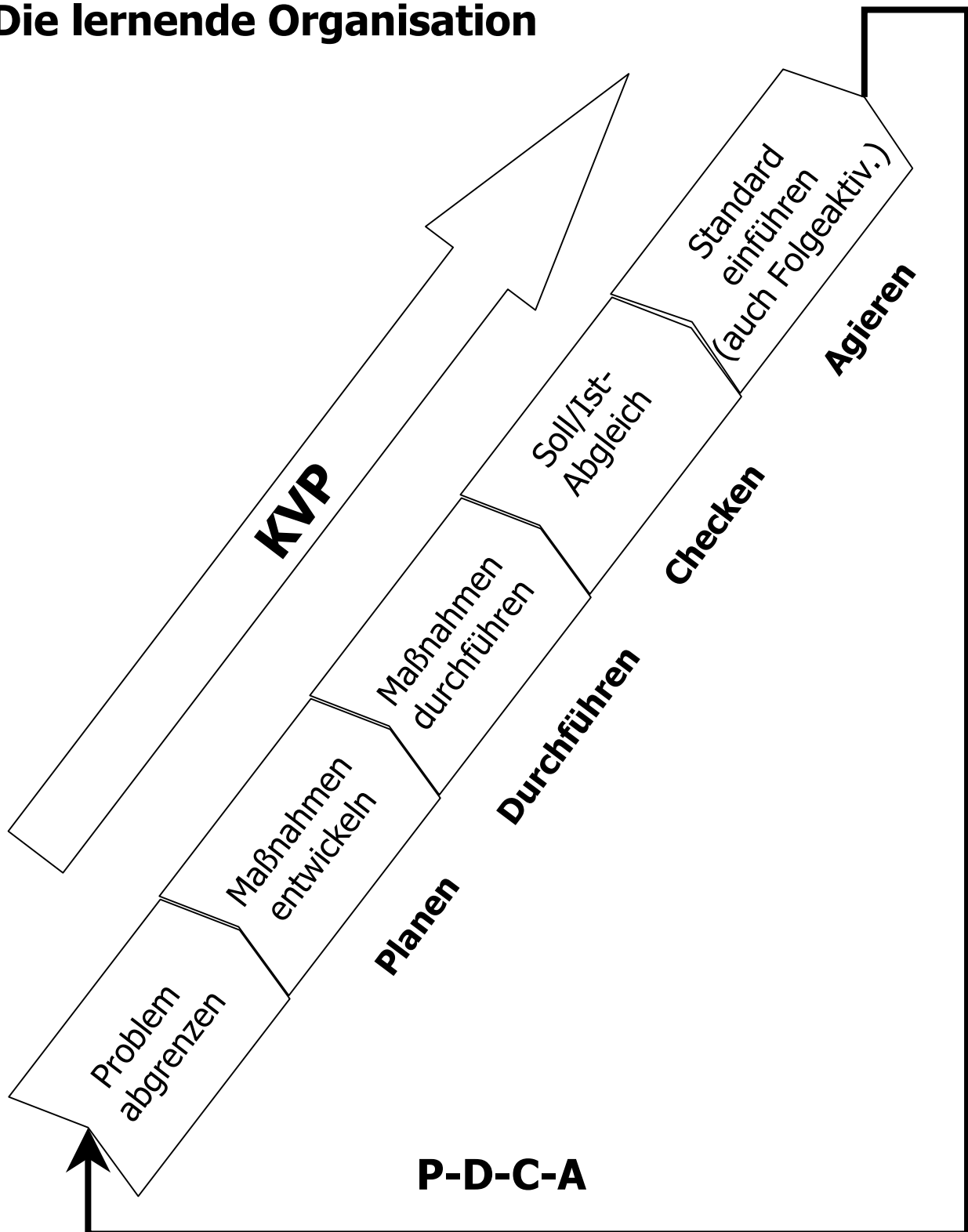
Ja Nein In Planung

27. Ist geregelt, in welchen Intervallen der Prozess auf Aktualität und Praktikabilität hin überprüft wird?

Ja Nein In Planung



Die lernende Organisation





Die lernende Organisation

Welche Rahmenbedingungen und Gedanken sind für ein Beschwerdemanagement noch wichtig?

Das Unternehmen muss das Beschwerdemanagement als einen zentralen Teil des Qualitätsmanagements begreifen.

Dabei dient das Beschwerdemanagement dem Lernen und nicht dem „Abstrafen“ von Mitarbeitern.

Aus diesem Grund werden im Rahmen des Beschwerdemanagements Führungskräfte benötigt, die Fehler zu lassen.

Welche weiteren Werkzeuge gibt es, damit ein Unternehmen für sich und zum Wohle der Kunden, der Mitarbeiter und für andere Interessensgruppen lernen kann?

Kundenbefragungen

Mitarbeiterbefragungen

Austausch mit anderen Unternehmen

Reflexion des eigenen Kontextes („Denn wir sind auch Kunden bei anderen Unternehmen“)

Ideen und Ergebnisse aus Qualitätszirkeln oder Workshops.



Gutes Gelingen bei der Weiterentwicklung Ihres Beschwerdemanagements

wünschen Ihnen