

# Konzeption Beschwerdemanagement

im Seniorenpflegepark  
„Zur Linde“

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

*Oliver Cromwell*



## **Einleitung**

Wo Menschen arbeiten passieren Fehler. Über Fehler eines Unternehmens äußern Kunden ihren Ärger. Sie tun dies meist gegenüber Dritten oder gegenüber dem Unternehmen selbst. Am Ärger des Kunden ändert sich auch dann nichts, wenn ein Unternehmen von diesem Ärger nichts erfährt oder ihn ignoriert. Die Gründe für die Unzufriedenheit eines Kunden zu kennen und den Ärger aufzulösen, ist Aufgabe des Beschwerdemanagements.

Beschwerden zu erhalten, angemessen zu bearbeiten und auszuwerten, hat für uns folgende Vorteile:

- Kunden, die Beschwerden äußern, sind im Gegensatz zu schweigenden, unzufriedenen Kunden, an einer angenehmen Zusammenarbeit mit unserem Haus interessiert. Wir bekommen somit einen Hinweis, dass sich unsere Bemühungen, ständig besser zu werden, lohnen.
- Kunden, die damit zufrieden sind, wie mit ihrer Kritik umgegangen wird, fühlen sich dem Unternehmen enger verbunden als zuvor. Der Auseinandersetzungsprozess bestärkt sie in ihrer Entscheidung für das Unternehmen – unser Pflegeheim.

Unsere Mitarbeiter wissen, dass sie Beschwerden von Heimbewohnern oder ihren Angehörigen nicht zu vertuschen brauchen, sondern dass sie zur Bindung des Kunden und zur Weiterentwicklung des Hauses beitragen, wenn sie ein offenes Ohr für diese Kritik haben und angemessen mit ihr umgehen.

Ein systematisch geplantes und intern kommunizierendes Beschwerdemanagement vermittelt unseren Mitarbeitern, dass Beschwerden wichtig und gewünscht sind. Es gibt ihnen außerdem Sicherheit darin, wie sie Beschwerden richtig entgegennehmen und beantworten.

Ein systematisches Beschwerdemanagement nimmt den Kunden und seinen Ärger ernst und sucht schnellstmöglich nach einer Lösung. Dessen muss sich der Kunde jeder Zeit sicher sein. Er verzeiht einen Fehler eher, wenn das Unternehmen ihn sich eingesteht und angemessene, schnelle und faire Lösungen anbietet.

Bewohner und Angehörige sollen wissen, dass ihre Beschwerden, Verbesserungsvorschläge und Kritiken gewünscht sind, damit wir eine Chance haben Missstände und deren Ursachen zu beheben, Wiederholungsfehlern vorbeugen und Folgefehler vermeiden, denn:

*Aus Fehlern lernt man.*

## **Struktur des Beschwerdemanagement**

### **Beschwerdemöglichkeiten/-stimulierung**

- Unsere Bewohner, Angehörigen und auch alle anderen können sich jederzeit bei jedem Mitarbeiter des Hauses beschweren. Dieser füllt dann ein internes Formular „Kundenbeschwerde“ aus und leitet es an die Heimleitung weiter.
- Im Foyer hängen Beschwerdeformulare aus, die für jedermann zugänglich sind und ausgefüllt werden können. Danach werden diese in den Kummerbriefkasten eingeworfen.
- Dieses „Beschwerdeformular“ kann ebenfalls auf unserer Homepage [www.seniorenpflegepark-zur-linde.de](http://www.seniorenpflegepark-zur-linde.de) heruntergeladen werden.
- Jedes Beschwerdeformular kann auch anonym ausgefüllt werden.
- Nach der Einsichtnahme wird das Anliegen in unserem hausinternen Beschwerdemanagement bearbeitet. (Auch hierfür gibt es ein entsprechendes Formular „Kundenbeschwerde“, welches wesentliche Punkte für die Aufnahme, Bearbeitung und Auswertung der Beschwerde beinhaltet.)
- Jede Beschwerde oder Kritik, und sei sie noch so klein, wird aufgenommen und vor allem ernstgenommen.
- Wir vermitteln in jeden Fall, dass wir bestrebt sind, aus den Wünschen und Bedürfnissen unserer Kunden zu lernen.

**Beschwerdeannahme**

- 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 Beschwerdeaufnahme äußern.
- Unsere Mitarbeiter sind bei der Aufnahme der Beschwerde kritisch im Denken und sachlich in ihren Äußerungen gegenüber dem Beschwerdeführer.

**Beschwerdebearbeitung/-lösung**

- Jede Beschwerde wird innerhalb kürzester Zeit bearbeitet. Sollte eine sofortige Lösung möglich sein, so wird diese auch zeitnah angestrebt. Sind andere Bereiche mit einzubeziehen, werden diese umgehend in den Bearbeitungsprozess involviert.
- Sollte die Kritik nicht anonym stattgefunden haben, wird der Kunde schnellstmöglich über den Stand der Bearbeitung bzw. Lösungsvorschläge informiert.
- Zu jeder Beschwerde gibt es eine Lösung. Da wir bestrebt sind, den Kunden in besonders kritischen Situationen zufrieden zu stellen, haben wir uns entschlossen, auch bei ungewöhnlichen Beschwerdearten entgegenzukommen. Dabei sind wir immer darauf geschaut, die unternehmerischen Interessen nicht aus den Augen zu verlieren.

**Beschwerdeauswertung/-controlling**

- Alle Vorfälle werden in den stets stattfindenden Dienstberatungen besprochen sowie auch in unserem Qualitätszirkel ausgewertet.
- Jährliche stattfindende Angehörigenabende und persönliche Gespräche mit Angehörigen und Bewohnern, dienen dazu gemeinsam Wege zu finden, um die Anzahl der Beschwerden so gering wie möglich zu halten, die Tendenz ist stetig rückläufig.
- Wir befragen unsere Bewohner im Rahmen regelmäßiger Kundenbefragungen (auch Pflegevisiten), ob sie sich schon einmal beschwert haben und wie sie eine Lösung und den Prozess der Bearbeitung empfunden haben. Zudem erfolgen externe Kundenbefragungen, auf die wir als Einrichtung keinen Einfluss haben, jedoch dessen Auswertungen mit in unsere Prozesse einbinden.
- Weiterhin tragen Mitarbeiterbefragungen, Personalgespräche, der Austausch mit anderen Unternehmen sowie Ideen und Ergebnisse aus dem Qualitätszirkel mit zur Verbesserung unseres Beschwerdemanagements bei.
- Diese Inhalte fließen gegebenenfalls in das Fortbildungsprogramm ein, um Mitarbeitern weitere Strategien zum Umgang mit Beschwerden zu vermitteln.

**Verantwortlichkeiten**

- 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 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.

## **Schnittstellen**

- Für uns ist unabhängig, wer sich in welchem Bereich über welchen Umstand beschwert, da sich alle Mitarbeiter für das Gesamtergebnis des Unternehmens verantwortlich fühlen. Informationen werden über die Schnittstellen hinweg aufgenommen und wenn nötig sofort weitergeleitet.

## **Dokumentation**

- Für unsere Kunden haben wir das „Beschwerdeformular“ entwickelt.
- Anschließend verwenden wir unser Formular „Kundenbeschwerden“, das alle relevanten Daten der Beschwerde dokumentationsfähig macht.
- Alle Beschwerden werden nach der Bearbeitung im Ordner „Beschwerdemanagement“ abgeheftet. Dieser befindet sich im Büro der Heimleitung.
- 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.

## **Die lernende Organisation**

- Das Unternehmen muss das Beschwerdemanagement als einen zentralen Teil des Qualitätsmanagements betrachten.
- Dabei dient das Beschwerdemanagement dem Lernen und nicht dem „Abstrafen“ von Mitarbeitern.
- Aus diesem Grund werden im Rahmen des Beschwerdemanagements Führungskräfte benötigt, die Fehler auch zulassen.