



2.7 Beschwerdemanagement

(1) Prozesskürzel

U 4.05 Beschwerdemanagement

(2) Zweck / Ziel der Prozessbeschreibung

Das Beschwerdemanagement wird als Möglichkeit angesehen den ständigen Verbesserungsprozess der Einrichtung zu fördern. Der Prozess soll sicherstellen, dass Beschwerden und Anregungen erfasst, und nach einem festgelegten Verfahren bearbeitet werden können.

(3) Anwendungs- und Geltungsbereich

Der Prozess gilt für Nutzer, Kooperationspartner und Mitarbeitende der Einrichtung.

(4) KundInnen des Prozesses

- Mitarbeitende des Gruppendienstes
- BewohnerInnen der Einrichtung
- Angehörige
- gesetzliche BetreuerInnen
- Kooperationspartner
- Einrichtungsleitung

(5) Prozessverantwortliche/r (StellvertreterIn)

- Einrichtungsleitung
- QMB



(6) Beschreibung des Prozessablaufes

Verantwortlichkeiten			Eingabe (Input)	Prozessablauf	Ausgabe (Output)
D	M	P			
	BF	1			
MA	BF	2	Mitteilungsbogen VA Annahme von Beschwerden/Mitteilungen		Ausgefüllter Mitteilungsbogen
MA	L	3	Ausgefüllter Mitteilungsbogen		
L	T	4	Ausgefüllter Mitteilungsbogen		Protokoll Teamsitzung Aktenvermerk
L		5	Protokoll Teamsitzung		Rückmeldung an Beschwerdeführer
QMB		6	Ausgefüllter Mitteilungsbogen		
		7			



Nummern der Prozessschritte	Anmerkungen zu den Prozessschritten
1	<p>Beschwerdemanagement</p> <p>Eine Beschwerde kann schriftlich oder mündlich geäußert werden. Es besteht auch die Möglichkeit die Beschwerde über einen Mitteilungsbogen anonym zu äußern. Mitteilungsbögen werden bei jeder Entlassung oder auf Wunsch ausgehändigt. Mündlich geäußerte Beschwerden werden von der entgegennehmenden Mitarbeiter*In auf einen Mitteilungsbogen übertragen.</p>
2	<p>Beschwerdemanagement: Erfassung einer Beschwerde</p> <p>Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter der Einrichtung kann eine Beschwerde entgegen nehmen. Sie sind sensibilisiert Beschwerden zu erkennen und sehen Beschwerden als Möglichkeit an, die Arbeit in der Einrichtung zu verbessern. Der Beschwerdeführer*In tritt sie zugewandt und freundlich gegenüber.</p> <p>Die Beschwerde wird entweder schriftlich oder mündlich entgegen genommen. Mündliche Beschwerden werden auf einem Mitteilungsbogen festgehalten. Formlose, schriftliche Beschwerden werden an einen Mitteilungsbogen angehängt.</p> <p>Der Beschwerdeführer*In wird mitgeteilt, dass sich die Leitung innerhalb einer Woche mit ihr in Verbindung setzen wird.</p>
3	<p>Beschwerdemanagement: Weiterleitung einer Beschwerde</p> <p>Der ausgefüllte Mitteilungsbogen wird in das Fach „für Volker“(Leitung) gelegt.</p>
4	<p>Beschwerdemanagement: Bearbeitung einer Beschwerde</p> <p>Die Bearbeitung einer Beschwerde erfolgt durch die Leitung der Einrichtung oder der Stellvertretung, wenn die Beschwerde nicht direkt gelöst werden kann. Spätestens eine Woche nach Eingang der Beschwerde erfolgt eine Rückmeldung an die Beschwerdeführer*In. Die Rückmeldung kann auch telefonisch erfolgen. Auf dem Mitteilungsbogen wird ein Vermerk über die Rückmeldung gemacht.</p> <p>Die Beschwerde wird von der Leitung in die Teamsitzung eingebracht.</p>
5	<p>Beschwerdemanagement: Rückmeldung an die Beschwerdeführer*In</p> <p>Die Rückmeldung erfolgt durch die Leitung oder der Stellvertretung innerhalb einer Woche. Ist das Problem bis dahin nicht abschließend bearbeitet, erfolgt zunächst eine Rückmeldung über den Zwischenstand mit Angabe über die vermutete Dauer bis zum Abschluss der Bearbeitung.</p> <p>Nach Beendigung der Bearbeitung wird der Mitteilungsbogen an den QMB weiter geleitet.</p>
6	<p>Der QMB archiviert den Mitteilungsbogen und bringt den Vorgang in die Statistik ein. Es findet eine jährliche Evaluation statt. Das Ergebnis fließt in die Managementbewertung ein.</p>
7	<p>Mit der Archivierung ist der Vorgang abgeschlossen</p>



(7) Steuerung des Prozesses

Dieser Prozess wird mindestens alle 3 Jahre revidiert. Er ist im Computer und im QMH im Mitarbeiterbüro hinterlegt. Es gibt Schnittstellen zu allen beschriebenen Prozessen der Einrichtung.

(8) Mitgeltende Dokumente

Vorgabedokumente:

- Mitteilungsbogen: Ablageort: Ordner PC WAZ Mitarbeiter, Organisationshandbuch, Dokumentation und Formblätter

Nachweisdokumente:

- Bearbeiteter Mitteilungsbogen

(9) Begriffe, Abkürzungen, Symbole

	Beginn oder Ende des Prozesses
	Aktivität
	Entscheidung
MA	Mitarbeitende
B	BewohnerInnen
A	Angehörige, gesetzliche Betreuer
BF	BeschwerdeführerIn, BewohnerInnen, Angehörige, BetreuerInnen und Andere
VA	Verfahrensanweisung
Ggf.	Gegebenenfalls
T	Team
D	Durchführungsverantwortung
M	Mitwirkung
P	Prozessschritt
QMB	Qualitätsmanagement-Beauftragter
L	Leitung

Chancen: zeitnahe Lösung, Kundenzufriedenheit, Transparenz im Umgang

Risiken: Unzufriedenheit der Kunden dadurch keine Wiederaufnahme, juristische Folgen

	Datum:	Name:	Unterschrift:
Erstellt:			
Geprüft:			



Freigegeben:			
--------------	--	--	--