
Nun beobachten natürlich nicht nur Sie als Mitarbeiter die Qualität Ihrer Einrichtung, besonders die Kunden beurteilen die erbrachte Qualität. Kunden sind nicht nur Dienstleistungsempfänger, sondern gleichzeitig auch Dienstleistungsbeobachter.

Leitgedanken zur Installation eines Beschwerdemanagements

Wenn Sie in Ihrer Einrichtung ein Beschwerdemanagement installieren möchten, dann können folgende Leitgedanken hilfreich sein:

- Bearbeiten Sie die Beschwerde zügig, um den Kunden/Angehörigen so schnell wie möglich eine Rückmeldung (mündlich oder schriftlich) geben zu können.
- Informieren Sie alle von der Beschwerde betroffenen Mitarbeiter und beziehen Sie sie in die Aufklärung mit ein.
- Sorgen Sie dafür, dass der notwendige Aufklärungsprozess des Beschwerdeinhalts von den Mitarbeitern nicht als Vorverurteilung verstanden wird.
- Im Allgemeinen sollen alle Mitarbeiter durch Personalentwicklungsmaßnahmen darin unterstützt werden, Beschwerden vorzubeugen oder konstruktiv mit ihnen umzugehen.

Beispiel

„UMSETZUNG EINES BESCHWERDEMANAGEMENTS“

Einzuhaltende Schritte bei der Bearbeitung einer Beschwerde:

1. Schritt:

Alle Beschwerden sind der obersten Leitung als Eingang vorzulegen. Dabei werden mündlich vorgetragene Beschwerden zuvor von der Person, die die Beschwerde entgegengenommen hat, in schriftliche Form gebracht. Das zuständige Leitungsmitglied wird den zuständigen Führungskräften, den von der Beschwerde berührten Mitarbeitern sowie dem Betriebsrat die Beschwerde umgehend zuleiten.

2. Schritt:

Durch ein oberstes Leitungsmitglied oder durch einen Beauftragten wird kurzfristig ein Gespräch mit dem Patienten/Klienten bzw. Angehörigen geführt, um positiv einlenken zu können bzw. es wird ein erster schriftlicher Zwischenbescheid an den Beschwerdeführer erteilt.

3. Schritt:

Der Sachverhalt wird unter Einbeziehung aller Personen, die von der Beschwerde berührt werden, aufgeklärt. Hierbei können die Mitarbeiter, wenn sie es wünschen, sich vom Betriebsrat unterstützen lassen.

4. Schritt:

Nach Aufklärung des Sachverhalts erhält der Patient/Angehörige unverzüglich durch ein Mitglied der obersten Leitung oder einen durch die Leitung Beauftragten eine mündliche oder schriftliche endgültige Rückmeldung.

5. Schritt:

Auch alle von der Beschwerde berührten Mitarbeiter werden durch ihre Führungskraft in einem Gespräch oder in schriftlicher Form über den Sachstand der Beschwerde informiert. Falls die Beschwerde schriftlich beantwortet wurde, erhalten sie zusätzlich eine Kopie des Antwortbriefes. Dieses Vorgehen ist auch einzuhalten, wenn die Beschwerde sich als haltlos erwiesen hat.

6. Schritt:

Je nach Inhalt der Beschwerde bzw. dem zu bearbeitenden Vorfall leitet das oberste Leitungsgremium, nach Klärung des Sachstandes, im Sinne einer Nachbereitung Maßnahmen zur Verhütung von ähnlichen Vorfällen und zur Optimierung der Qualität im Unternehmen ein.

7. Schritt:

Die Qualitätsbeauftragte erhält von der obersten Leitung alle erforderlichen Informationen, um halbjährlich die Qualitätskommission über Anzahl, Art und Inhalt der Beschwerden informieren zu können.

8. Schritt:

Bei wiederkehrenden Beschwerden zu denselben Sachverhalten oder bei erkennbaren Organisationsmängeln, die zu Beschwerden führen, sollte dann von der Qualitätskommission ein Qualitätszirkel (siehe weiter unten) oder andere Qualitätsaktivitäten (siehe Kapitel 4 „Aufbau von Qualitätsmanagement“ in diesem Lehrbrief) veranlasst werden.