

Haus Hoheneck Pflegezentrum Ebendorf  
Magdeburger Str.28  
39179 Ebendorf

## **Beschwerdekonzert**

### **Inhaltsverzeichnis**

|      |   |         |
|------|---|---------|
| 1.   | Definition „Beschwerde“                           | Seite 2 |
| 1.1  | Grundsätze  | Seite 2 |
| 1.2. | Ziele   | Seite 2 |
| 2.   | Organisationsstruktur beim Umgang mit Beschwerden | Seite 3 |
| 3.   | Anlagen   | Seite 4 |

## 1. Definition „Beschwerde“

Eine Beschwerde ist eine Äußerung der Unzufriedenheit hinsichtlich einer Leistung, die von unserer Einrichtung erbracht wurde.

### 1.1. Grundsätze

- Die Kundenzufriedenheit hat in unserer Einrichtung oberste Priorität.
- Beschwerden sind eine Chance, Qualitätsmängel zu beseitigen und das Qualitätsniveau in unserer Einrichtung zu steigern.
- Bewohner, (im weiteren Sinn) auch deren Angehörige sind unsere Kunden. Unsere wirtschaftliche Existenz ist davon abhängig, dass die Kunden mit unserer Arbeit zufrieden sind.
- Wir gehen allen Beschwerden nach. Auch dann, wenn diese von Bewohnern oder Angehörigen geäußert werden, die uns gegenüber eine sehr kritische Grundhaltung zeigen und sich bereits in der Vergangenheit mehrfach grundlos beschwert haben.

### 1.2. Ziele

- Alle Partner, ob Pflegebedürftige, Angehörige, Ärzte, Kostenträger etc. sind zufrieden zu stellen.
- Der Bewohner und seine Angehörigen sind wieder mit unserem Angebot zufrieden.
- Gefährdete Kundenbeziehungen werden stabilisiert.
- Negative Mund-zu-Mund-Propaganda wird vermieden.
- Wir senken die Hemmschwelle für eine Beschwerde, damit sich jeder unzufriedene Kunde beschwert. Wir vermeiden es, dass sich der Ärger über mehrere Wochen und Monate anstaut.
- Die Qualität unserer Arbeit wird kontinuierlich verbessert. Schwachstellen werden gefunden und konsequent beseitigt.

## 2. Organisationsstruktur beim Umgang mit Beschwerden

- Bereits bei der Aufnahme eines Pflegebedürftigen werden dieser bzw. seine Angehörigen darauf hingewiesen, dass er Beschwerden oder Unzufriedenheiten äußern sollte, damit diese abgestellt werden können. Dies kann in schriftlicher Form durch Einwurf in den „Kummerkasten“ oder auch durch ein persönliches Gespräch erfolgen.
- Für die Entgegennahme der Beschwerde gibt es ein Beschwerdeprotokoll.
- Für die Beschwerdeaufnahme wird ein neutraler Ansprechpartner benannt, der nicht mit der Pflegekraft identisch ist, die den Pflegebedürftigen normalerweise versorgt.
  
- Jede Beschwerde, aus welchem Grund auch immer, drückt eine Unzufriedenheit aus und muss ernst genommen werden.
  
- Die Beschwerde wird entgegengenommen und auf dem Beschwerdeerfassungsbogen schriftlich fixiert und bearbeitet. (Anlage)
  
- Die Bearbeitung der Beschwerde erfolgt innerhalb von 10 Tagen.
  
- In jedem Fall wird die Heimleitung, die Pflegedienstleitung, bei Abwesenheit dieser die stellvertretende Pflegedienstleitung, informiert.
  
- Die Klärung des Sachverhaltes erfolgt durch einen neutralen Mitarbeiter, der die Beschwerde mit dem betreffenden Mitarbeiter bespricht und auswertet.
  
- Der Beschwerdeführer wird schriftlich oder mündlich über das Ergebnis der Beschwerdeüberprüfung informiert.
  
- Der Mitarbeiter, den die Beschwerde betraf, darf sich in keiner Art und Weise hinsichtlich der geäußerten Beschwerde gegenüber dem Beschwerdeführer äußern. Ansonsten zieht dieses Verhalten disziplinarische Maßnahmen nach sich.

## 3. Anlagen

Beschwerdeerfassungsprotokoll bzw. Bearbeitung der Beschwerdeursache