

# 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 mit 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 Beschwerdemanagements**

### **Beschwerdemöglichkeiten/-stimulierung**

- Unsere Bewohner, Angehörigen und auch alle anderen Gäste 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 liegen 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 mit 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.

***Auch unsere Mitarbeiter haben das Recht auf Beschwerden.***

- Das Anliegen unserer Einrichtung ist, dass auch unsere Mitarbeiter vom Recht einer Beschwerde einzureichen Gebrauch machen können.

Als erster Ansprechpartner gilt natürlich der unmittelbare Vorgesetzte bzw. die Heim- oder Geschäftsleitung.

Wir wünschen uns einen gegenseitigen respektvollen Umgang unter den Mitarbeitern aller Bereiche, aber auch zwischen Bewohner und Mitarbeiter. Für die Mitarbeiter steht gesetzlich geregelt eine neue Plattform zur Verfügung.

### **Das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)**

Am 2. Juli 2023 ist das Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG) in Kraft getreten. Ziel des Gesetzes ist es, dass hinweisgebende Personen, sogenannte Whistleblower, einfacher und ohne Angst vor Repressalien auf Rechts- und Regelverstöße in Unternehmen aufmerksam machen.

Aus diesem Grund hat die Seniorenpark GmbH „Zur Linde“ eine interne Meldestelle eingerichtet, die die Abgabe von Hinweisen zu Fehlverhalten, Missständen und Verstößen ermöglicht. Die Meldeplattform dient für die Abgabe von Hinweisen gem. HinSchG. Dabei wird die Identität der hinweisgebenden Person stets vertraulich behandelt, um diese vor potenziellen Repressalien im beruflichen Kontext zu schützen.

### **Wer kann einen Hinweis geben?**

Die Seniorenpflegepark GmbH ist als Mitglied der zentralen Beschwerdestelle (ZBst) unter der Mitglieds-Nr.: ZBST 2023-0001 registriert.

Prinzipiell können sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, also alle Personen, die aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit in Kontakt zum Beschäftigungsgeber stehen, also zur Seniorenpflegepark GmbH „Zur Linde“, zur Abgabe eines Hinweises an die interne oder externe Meldestelle wenden. Neben der hinweisgebenden Person werden auch die Personen geschützt, die Gegenstand einer Meldung sind oder auf sonstige Weise von der Meldung betroffen sind.

Auch weitere natürliche Personen, die im Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit mit unserer Einrichtung oder mit der jeweiligen Organisationseinheit in Kontakt stehen, können einen Hinweis abgeben.

### **Was ist ein Hinweis?**

Im Rahmen des Hinweisgeberschutzgesetzes wird unter einem Hinweis eine „Meldung“ oder „Offenlegung“ von Informationen verstanden. Dies bezieht sich prinzipiell auf die Meldung bzw. Offenlegung von Informationen über:

- Verstöße, die strafbewehrt sind.

### **Wann fällt ein Hinweis unter das HinSchG?**

Hinweise über Verstöße sollen nach dem HinSchG Bezug auf

- begründete Verdachtsmomente oder
- auf das Wissen über tatsächliche oder mögliche Verstöße, die bei dem Beschäftigungsgeber bereits begangen wurden oder sehr wahrscheinlich erfolgen werden.
- Außerdem zählen dazu Versuche der Verschleierung solcher Verstöße.

### **Wie und wo wird ein Hinweis eingereicht?**

Das HinSchG hat hier gefordert das Meldekanäle bereitgestellt werden, die eine anonyme Bearbeitung ermöglichen. Die ZBst verfügt über die geforderte notwendige Fachkunde nach § 15 HinSchG.

Es gibt die Möglichkeit Hinweise anonym oder auch nichtanonym wie folgt zu übermitteln:

Meldekanal 1 – über die kostenfreie Rufnummer: 0800.9191912

Meldekanal 2 – über die Mail-Adresse: [kontakt@beschwerden.info](mailto:kontakt@beschwerden.info)

Meldekanal 3 – über die Homepage: [www.beschwerden.info](http://www.beschwerden.info) oder den

Meldekanal 4 – persönlich/postalisch, zentrale Beschwerdestelle,  
Der Leiter, Herr Dr. Jens Frieß, persönlich, Bismarckstr. 01,  
045098 Delitzsch

Die ZBst – interne Meldestelle hat die Pflicht den Hinweis anonym zu bearbeiten. Die personenbezogenen Daten werden nicht veröffentlicht und nicht weitergegeben.

Unterliegt ein Hinweis nicht dem Hinweisgeberschutzgesetz oder ergeben die Ermittlungen andere Meldewege wird der Hinweisgeber umgehend informiert.

Um Hinweise angemessen bearbeiten zu können, bitten wir darum, die Meldung so konkret wie möglich zu formulieren. Als Orientierung gelten dabei die „W-Fragen“: Wer? – Was? – Wann? – Wie? – Wo?

Der Hinweisgeber ist gegen Repressalien gem. § 36 HinSchG geschützt, wenn er diesen Meldekanal für einen Hinweis nutzt. Das gilt auch für die Androhung und den Versuch, Repressalien auszuüben. Dieser Schutz ist aber nicht gegeben, wenn vorsätzlich oder grob fahrlässig eine unrichtige Information offengelegt wird vom Hinweisgeber.

Derartige Falschmeldungen können zu rechtlichen Konsequenzen führen.

### **Ist es möglich, sich an eine externe Meldestelle zu wenden?**

Als erste Maßnahme sollten sich hinweisgebende Personen an unsere interne Meldestelle wenden.

Hinweisgebende Personen haben ein Wahlrecht zwischen der internen und externen Meldestelle.

Hinweisgebende Personen könnten sich daher auch an die externe Meldestelle beim Bundesamt für Justiz (BfJ) wenden. Diese, und weitere externe Meldestellen, erreichen Sie über folgenden Link:

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/MeldestelledesBundes/MeldestelledesBundes_node.html)



## **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.