

Christa Hartmann

Referentin und Beraterin für Einrichtungen der Altenhilfe und des Gesundheitswesens

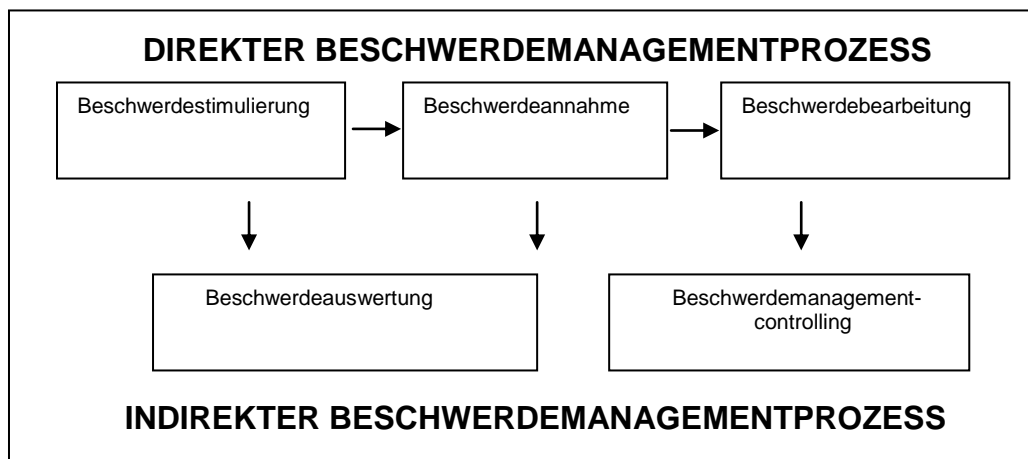
Beschwerden, ja bitte !

Nutzen und Auswirkungen eines systematischen Beschwerdemanagements

Ziel und Nutzen eines Beschwerdemanagements:

- Kunden-, Klientenvertrauen stärken
- Kunden-, Klientenorientierung umsetzen
- Kunden-, Klientenzufriedenheit wiederherstellen
- Ruf der Einrichtung positiv beeinflussen
- Nützliche Informationen für interne Leistungsverbesserung erhalten
- Fehlerquellen besser identifizieren können

Die 5 Schritte des Beschwerdemanagements (Nach G. Tinnefeldt)



(Entnommen aus: Stauss, Seidel: Beschwerdemanagement, München, Wien 1998, S.66)

Beschwerdestimulierung:

- Bereitschaft zur Beschwerde fördern
(d.h. deutliche Signale geben, dass Anregungen/ Beschwerden erwünscht, gewollt sind)
- Beschwerdebarrieren beseitigen
(z.B. durch einfache und leicht zugängliche Beschwerdewege, z.B. durch persönliche Gespräche, feste Sprechzeiten, z.B. neutrale Vermittler...)

Beschwerdeannahme:

- Klare Verantwortlichkeiten für den Erstkontakt festlegen
(z.B. das Prinzip "Complaint- Ownership" stellt sicher, dass es keine "Nichtzuständigkeit" gibt.)
- Klare Richtlinien zum Erfassen der Beschwerde festlegen
z.B. für das Benutzen des Beschwerdeformulars
- Definierten Ablaufplan / Standard festlegen (z.B. Flussdiagramm)
- Klare Verhaltensrichtlinien festlegen
(Kommunikations- und Selbstreflexionsverhalten der Mitarbeiter stärken)

Beschwerdebearbeitung

- Zeitnahe Reaktion
- Signal des aktiven sich Kümmerns
- Individuelle Bearbeitung
- großzügige Bearbeitung

Beschwerdeauswertung

- Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens
- Beschwerdepunkte identifizieren, bündeln und grundsätzliche Lösungsmöglichkeiten anstreben
- Entsprechende Maßnahmen planen

Beschwerdemanagementcontrolling

- Koordination, Planung, Steuerung und Überwachung des Geschehens

Konkretisierung durch Projektgruppe:

- **Ist- Zustand ermitteln**
(Welche Strukturen sind vorhanden, wie wird z. Zt. mit Beschwerden umgegangen?)
- **Beschwerdebogen** entwickeln (der auch für die Bearbeitung tauglich ist)
- **Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten für Beschwerdeweiterleitung und Bearbeitung festlegen**
- **Kriterien für eine zeitnahe Beschwerdebearbeitung / - reaktion festlegen**
- **Kriterien für eine effektive Beschwerdeauswertung festlegen**
- **Einbeziehung aller Mitarbeiter**

Fazit:

- ▶ Die Einführung eines Beschwerdemanagements bedeutet mehr als das Abarbeiten der einzelnen 5 Prozessschritte und das Einführen von Beschwerdeformularen, denn es handelt sich um ein emotional brisantes Thema.
- ▶ Wenn das Ziel: "mehr Kunden-/ Klientenzufriedenheit" erreicht werden soll, geht es um eine grundsätzliche Haltungsänderung in Richtung einer aktiven Beschwerdekultur.
Solange Mitarbeiter Beschwerden als etwas Negatives ansehen und an einer Abwehrhaltung festhalten, werden sie nicht glaubhaft zu Beschwerden ermuntern.
- ▶ Die Abwehrhaltung lässt sich aufbrechen, wenn Mitarbeiter die Chance erhalten, ihre Kommunikationskompetenz zu erweitern, Möglichkeiten der Selbstreflexion erlernen und neue Verhaltensmuster einzuüben.

Literatur:

Bernd Stauss, Wolfgang Seidel
M. Poser, W. Schlüter

Gerhard Tinnefeldt

* Beschwerdemanagement (1998)

* Kunderorientierung und Beschwerdemanagement in der ambulanten und stationären Altenpflege (2001)

* Beschwerdemanagement
Qualitätssicherung ohne Umwege (2001)