

1. BESCHWERDEMANAGEMENT

Die Haltung, eine Beschwerde als kostenlose und gern gesehene Beratung zu erkennen, hilft jeder Organisation, ein strukturiertes Beschwerdemanagement mit der Zielsetzung der Kundenzufriedenheit zu erstellen und zu implementieren. Mit diesem Antrieb führt das vorliegende Kapitel systematisch durch die einzelnen Verfahrensschritte eines Beschwerdemanagements.

Inhalte eines Beschwerdemanagements



Analog des Aufbaus dient es als Hilfestellung, die Verfahrensanweisung und die dazu gehörigen Dokumente individuell für den Pflegedienst zu erstellen. Am Ende eines jeden Kapitels sind hierfür „ToDo-Punkte“ aufgeführt“. Unterschiedliche Muster befinden sich als Arbeitshilfe auf der CD-ROM. Sie sind in diesem Themenheft mit einem CD-Symbol gekennzeichnet.

» 1.1 Definition und Terminologie

Auf der Suche nach der Definition „Beschwerde“ liegt es zunächst nahe, im Duden nachzuschlagen. Dort wird der Beschwerde folgende Bedeutung zugemessen: „Anstrengung, Strapaze, Schmerzen, körperliches Leiden und Klage“¹. Doch trifft diese Definition im Sinne des Beschwerdemanagements für die ambulante Pflege nicht den Nagel auf den Kopf. Erst bei den Synonymen wird die Suche erfolgreich: die Beschwerde ist eine Beanstandung (= Bemängelung, Reklamation)². Aus der Perspektive des Kunden stellt die Beanstandung eine Situation dar, in der er in der Regel mit einem Produkt (z. B. einem Hilfsmittel), einer Leistung (z. B. der Körperpflege) und/oder einem Verhalten (z. B. der Kommunikation) nicht zufrieden gewesen ist und er sich nun eine positive Veränderung wünscht. Damit dient die Beschwerde in der Regel dem Selbstzweck und nicht, um seinem Gegenüber zu schaden³. Daher wäre es absolut falsch, die Beschwerdeführer als Nörgler oder Querulanten zu sehen. Ziel des Beschwerdeführers ist die Beseitigung des Beschwerdegrundes.

Merke:



Die Beschwerde ist eine Beanstandung (persönlich, schriftlich, telefonisch), bezogen auf ein Produkt, eine Leistung und/oder ein Verhalten, verbunden mit der Zielsetzung der sofortigen oder zukünftigen Beseitigung des Beschwerdegrundes.

„Beschwerdemanagement“ setzt sich zusammen aus den Begriffen „Beschwerde“ und „Management“. Management meint hier sowohl die definierte Struktur als auch den festgelegten Prozess im Umgang mit Beschwerden. Die Inhalte werden im Rahmen einer Verfahrensanweisung nachvollziehbar dokumentiert. Beschwerdet sich ein Kunde, kann der Pflegedienst auf sein Beschwerdemanagement zugreifen und die Beschwerde systematisch bearbeiten, um die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und eine ggf. gefährdete Kundenbeziehung wieder zu stabilisieren.



Merke:

Das Beschwerdemanagement stellt sowohl die definierte Struktur als auch den festgelegten Prozess im Umgang mit Beschwerden dar (Verfahrensanweisung).

Auch wenn der Begriff des Beschwerdemanagements immer noch der weit verbreitetste im Rahmen des Qualitätsmanagements ist, versuchen sich Synonyme mit gleicher Bedeutung und einer optimistischeren Ausstrahlung berechtigterweise auf dem Markt zu etablieren:

- Chancenmanagement
- Feedbackmanagement
- Lob- und Kritikmanagement
- Servicemanagement
- Verbesserungsmanagement
- etc.

ToDo **Definieren Sie für sich und Ihren Pflegedienst den Begriff „Beschwerdemanagement“.**

Wie soll der Managementprozess heißen, mit dem Sie auf Ihre Kunden zugehen und Beschwerden zukünftig aufnehmen möchten?

»» 1.2 Gesetzliche Anforderungen

Im Rahmen der „Grundlagen der Qualitätsprüfungen nach den §§ 114 ff SGB XI in der ambulanten Pflege“ besteht die gesetzliche Anforderung in der Darlegung eines „Konzeptes zum Beschwerdemanagement“⁴. Damit wird eine „schriftliche Regelung zum Umgang mit Beschwerden gefordert“⁵. Unter einer schriftlichen Regelung werden wiederum eine „Verfahrensanweisung zur Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden“ sowie deren „nachweisliche Umsetzung“ verlangt⁶.



Achtung:

Ein Konzept zum Beschwerdemanagement ist gesetzlich gefordert.

➔ Schriftliche Regelung = Verfahrensanweisung + Nachweisliche Umsetzung

Im Bereich der Struktur- und Prozessqualität kann die nachweisliche Umsetzung darin bestehen, dass z. B. mit Hilfe eines Beschwerdeerfassungsbogens die Beschwerdeannahme und deren Bearbeitung erfolgen. Im Bereich der Erhebung „zur Zufriedenheit des Leistungserbringers“ wird die Verfahrensanweisung aus der Struktur- und Prozessqualität abschließend durch die Frage „Hat sich nach der Beschwerde etwas zum Positiven geändert“⁷ – die unmittelbar an den Kunden gerichtet ist – verifiziert (Ergebnisqualität).

Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität



Der Aufbau der gesetzlichen Anforderungen bzw. der Qualitätsprüfungsfragen zieht eine logische Kausalität nach sich. Bereits hier ist erkennbar, dass ein systematisches Beschwerdemanagement eine einrichtungsinterne Qualitätssicherungsmaßnahme ist und damit ein Baustein sowohl für die Organisationsoptimierung als auch für eine hohe Kundenzufriedenheit.

Merke:

Das Beschwerdemanagement ist ein Managementprozess zur Organisationsoptimierung und Kundenzufriedenheit.

Auch wenn die gesetzliche Anforderung nicht bestehen würde, liegt es auf der Hand, dass die Implementierung eines Beschwerdemanagements unabdingbar ist. Ein Verzicht wäre sträflich und würde bedeuten, dass weder ein Interesse an der Organisationsoptimierung noch an der Kundenzufriedenheit besteht.

Ein Muster „**Verfahrensanweisung Beschwerdemanagement**“ finden Sie auf der CD-ROM.

