

Klienten sollen Unzufriedenheit äußern

Leitfaden für die Pflege für guten Umgang mit Wünschen, Anregungen und Beschwerden

„Eine Beschwerde ist ein Zeichen des vertrauensvollen Umgangs zwischen Kunden und einer Institution. Sie ist ein Qualitätsbeweis, dass Kundinnen und Kunden an die Veränderungsfähigkeit des Unternehmens glauben.“ Diese Aussage macht den Gewinn eines gelingenden Beschwerdemanagements bewusst: Den konstruktiven Umgang mit Kritik und eine daraus folgende Veränderung zum Wohle aller Beteiligten – der Klienten sowie der zuständigen Einrichtung. Wenn Beschwerden nicht als Angriff, sondern als Chance verstanden werden, so können diese den Impuls zu einer langfristigen Qualitätssicherung in allen Bereichen geben. Und dennoch – sich zu beschweren ist ebenso schwierig wie Beschwerden anzunehmen.

Gemeinsam mit der Patientenadvokatur des Landes Vorarlberg hat die „connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege“ im Auftrag der Vorarlberger Landesregierung einen Leitfaden zum Thema „Beschwerdemanagement in der Pflege“ herausgebracht. Bereits im Jahr 2010 fand zu diesem Thema ein Symposium mit dem Titel „Beschwerdemanagement – Fehlerkultur als Tür zum Kunden“ statt. Als Antwort auf die in dieser Tagung aufgeworfenen Fragen, aufgezeigten Chancen sowie positiven Potenziale bietet der Leitfaden nun anhand von wissenschaftlichen Beiträgen einen vertiefenden Einblick in die Möglichkeiten, Abläufe und Systeme des Beschwerdemanagements. Praxisbezogene Berichte über langjährige Erfahrungen mit Beschwerdemanagement-Systemen in Deutschland und Österreich veranschaulichen deren Prozess und Durchführung.

Das Interesse an der Umsetzung eines systematischen Beschwerdemanagements in die Praxis stationärer und ambulanter Pflegeeinrichtungen steigt. Das zeigte sich auch an der zahlreichen Beteiligung bei der Präsentation des Leitfadens Mitte Mai in Bregenz. Helmut Wallrafen-Dreisow, Ge-

schäftsführer der Sozial-Holding der Stadt Mönchengladbach, Vorstandsmitglied des Deutschen Bundesverbandes Kommunaler Senioren- und Behinderteneinrichtungen und des Kuratoriums Deutsche Altershilfe sowie Autor einer Reihe einschlägiger Publikationen zum Thema, erklärte die Mechanismen: „Wenn ich mich kritikfähig zeige, kann der Dialog beginnen“.

Allen Normierungen zum Trotz: In Pflegeheimen arbeiten Menschen für Menschen

Ein allen Bemühungen um Optimierung des Zusammenspiels von Bewohnern, Angehörigen und Fachpersonal in Pflegeeinrichtungen zugrundeliegendes Faktum

Beschwerden sind eine konstruktive Störung von Normierungen. Sie erinnern uns daran, dass in Pflegeheimen Menschen für Menschen arbeiten.

stellt Wallrafen-Dreisow in den Vordergrund. „Beschwerden sind eine konstruktive Störung von Normierungen. Sie erinnern uns daran, dass in Pflegeheimen Menschen für Menschen arbeiten“, sagt der Experte in einem Interview in der nun erschienenen Publikation. Dies liegt ihm besonders am Herzen, denn: „Im gesamten Gesundheitsbereich und auch in den Pflegeheimen greift ein schrecklicher

Trend nach Normierung um sich. Begegnungen, Beziehungen ... alles droht standardisiert zu werden.“ Der konsequente und konstruktive Umgang mit Beschwerden und die gezielte Ermunterung diese zu verbalisieren, halten Pflegeheime lebendig. Das Sich-bewusst-Werden über Missstände und deren Aufdeckung sowie das gemeinsam angestrebte Ziel, durch Veränderung Verbesserung zu bewirken, verhindern die Erstarrung durch Regeln, Gesetze und Normen. Menschen lassen sich nun mal nicht standardisieren und jeder Versuch dazu muss früher oder später kläglich scheitern. Solange der Mensch im Mittelpunkt der Bemühungen von Pflegeeinrichtungen steht und als solcher wahr- und ernst genommen wird, werden

variierende Bedürfnisse den Pflegealltag bestimmen. Diesem Umstand gerecht zu werden, ist wesentliches Anliegen des systematischen Beschwerdemanagements.

Beschwerden sind herzlich willkommen

Eine Studie unter Vorarlbergs Pflegeheimen belegt, dass das Interesse und das An-

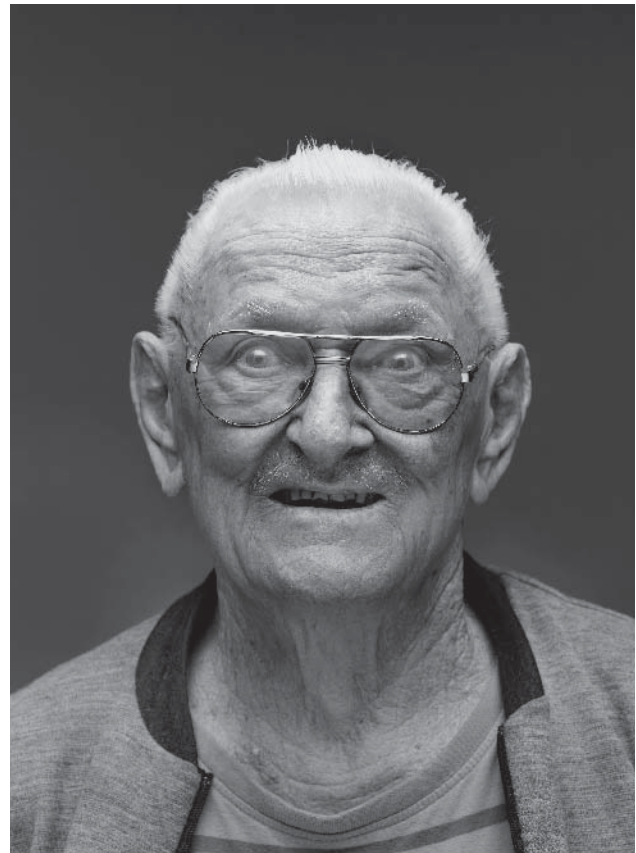
Die Fakten in Kürze

- Der Leitfaden wurde von Martin Hebenstreit, dem Geschäftsführer der connexia, und Patientenanwalt Alexander Wolf im Auftrag der Vorarlberger Landesregierung herausgegeben. Er bietet anhand wissenschaftlicher Beiträge und Erfahrungsberichte einen vertiefenden Einblick in die Möglichkeiten, Abläufe und Systeme des Beschwerdemanagements.
- Vom Qualitätszirkel Risikomanagement wurde ein Beschwerdeformular verfasst. Dieses gilt als Hilfe und Anregung, Beschwerden optimal zu bearbeiten und kann unter www.connexia.at als pdf-Datei bezogen werden.
- In der Reihe connexia sind neben dem Leitfaden „Beschwerdemanagement in der Pflege“ bereits folgende Publikationen erschienen:
 - Pflegeheime und Architektur
 - Pflegeheime und Angehörige
 - Pflegeheime und Ehrenamt

¹ Reingard Fessler
Leitung connexia Implacementstiftung
Betreuung und Pflege
Bregenz



Photos (2): Georg Allare



Beschwerden als Ausdruck von Wertschätzung betrachten.

Der Mensch steht im Mittelpunkt aller Bemühungen einer Pflegeeinrichtung.

liegen der Einrichtungen groß ist, durch konstruktives Beschwerdemanagement eine langfristige Qualitätssicherung im Betreuungs- und Pflegebereich zu gewährleisten. Der Leitfaden ermöglicht nun, sich damit systematisch auseinanderzusetzen und konkrete Schritte in die Wege zu leiten. Grundvoraussetzung dafür ist die gelingende Kommunikation zwischen Pflegenden, Bewohnern und Angehörigen.

ierliche Beschwerdeauswertung vorausgesetzt – wesentliche Hinweise zur Verbesserung der Institution geben. Der effektive Umgang mit Beschwerden ermöglicht es einer Pflegeeinrichtung, ihre Haltung gegenüber den Bewohnern und Angehörigen zum Ausdruck zu bringen. Die spontane und dennoch systematische Reaktion des Pflegeheimes darauf zeigt, dass Beschwerden und somit der Mensch als Indi-

Sinne, dass sie stets für Beschwerden offen und bereit sind, sich damit auseinanderzusetzen und entsprechend zu reagieren. Voraussetzung dafür sind eine entsprechende Schulung und ein genaues Wissen darüber, wie der Beschwerdeprozess in der jeweiligen Einrichtung abläuft und gehandhabt wird. Hohe soziale Kompetenz, das Bemühen, durch aktives Zuhören Vertrauen aufzubauen und zu erhalten und schließlich die Fähigkeit, Fehler einzugehen, bilden die Basis für eine positive Grundhaltung gegenüber Beschwerden.

Ziel des Leitfadens ist, einen Beitrag dazu zu leisten, dass Beschwerden möglichst kompetent bearbeitet und Einrichtungen ermutigt werden, ein systematisches Beschwerdemanagement einzuführen. Die Publikation will dazu ermutigen, Beschwerden immer öfter als Chance für eine erhöhte Kundenzufriedenheit und eine kontinuierliche Verbesserung der eigenen Leistung wahrzunehmen. ■

Sobald Kritik nicht mehr als Abwertung, sondern als positiver Impuls angesehen wird, werden die Beschwerdeführer zu hilfreichen Ratgebern.

Dazu zählt der erste Schritt im Beschwerdemanagement: Die aktive Ermutigung der Klienten, Unzufriedenheit zu formulieren und zu äußern. Gelingt diese „Beschwerdestimulation“, können durch eine professionelle Beschwerdeannahme und -bearbeitung die Zufriedenheit und das Vertrauen der Bewohner und deren Angehörigen erhalten und gesteigert werden. Sobald Kritik nicht mehr als Abwertung, sondern als positiver Impuls angesehen wird, werden die Beschwerdeführer zu hilfreichen Ratgebern, die – eine kontinu-

viduum ernst genommen werden und dass die Bedürfnisse der Klienten und das Bemühen, diesen gerecht zu werden, an erster Stelle stehen. Dieses Ernstnehmen und Bestreben, eine rasche und zufriedenstellende Lösung herbeizuführen, sind Zeichen von Wertschätzung und Kompetenz und verhindern Imageverlust, Klientenrückgang und schließlich negative wirtschaftliche Folgen.

Für die Mitarbeiter einer Pflegeeinrichtung bedeutet der gute Umgang mit Beschwerden oftmals ein Umdenken in dem

Informationen: connexia – Gesellschaft für Gesundheit und Pflege gem. GmbH
 Broßwaldengasse 8, A 6900 Bregenz
 T +43 5574 48787-0
 F +43 5574 48787-6
 info@connexia.at