

Zielsetzung

Das Beschwerdemanagement der Lebenshilfe Hassberge soll vielen Anforderungen gerecht werden. Es soll insbesondere:

- **Beschwerden sachlich werten**
- **Beschwerden mit einer „Fachlichkeit“ bearbeiten**
- **Beschwerdevorgänge zu einem Abschluss bringen bzw. dieser muss erkennbar sein**
- **Ergebnisse entstehen lassen, die begründet werden**
- **die Akzeptanz (Zufriedenheit) von Ergebnissen erhöhen**
- **nichts „untergehen“ lassen**
- **von allen Beteiligten „gelebt“ werden**
- **Unterschiedliche „Beschwerdegrade“ definieren / regeln**
- **den angemessenen Umgang mit einer Beschwerde beschreiben**
- **Beschwerden mit einem akuten Handlungsbedarf erkennt und besonders behandelt**
- **Offenheit für die Abgabe einer Beschwerde erzeugen**
- **den Beschwerdestatus unserer Lebenshilfe realistisch wiedergeben**

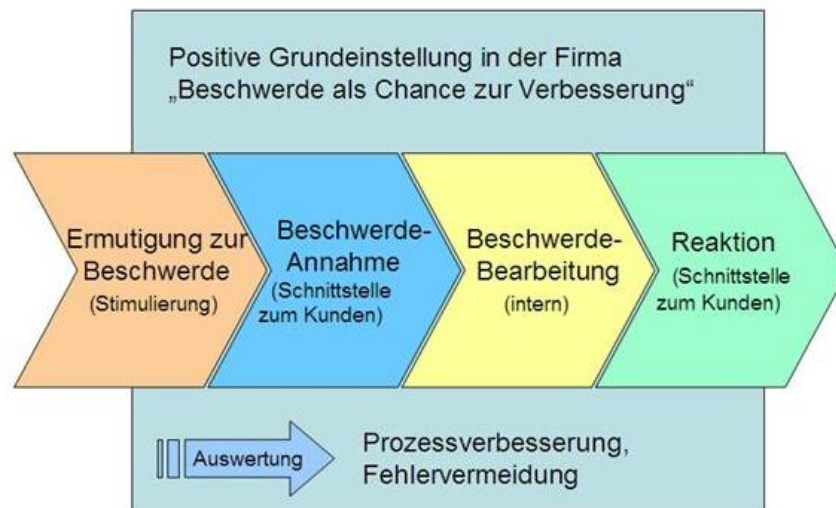
Zusammenfassend wird das BM mit folgendem Globalziel definiert:

*Wir leben
messbar)
nicht als
nach Inn
unsere Q
messbar.*

Wir leben mit unserem BM einen klaren (nachvollziehbar und messbar) Umgang mit Beschwerden und sehen Beschwerden nicht als Fehlersuche sondern als Chance zur Verbesserung nach Innen wie auch nach Außen. (Wir verbessern dadurch unsere Qualität und Zufriedenheit auf Dauer nachhaltig und messbar.)

Beschwerdemanagement als System

Die folgende Übersicht stellt das Beschwerdemanagement der Lebenshilfe Hassberge e. V. im Schema dar.



Begriff: Beschwerde

Die Lebenshilfe Hassberge versteht unter einer „Beschwerde“ die **Äußerung einer subjektiven Meinung über eine Unzufriedenheit jeglicher Art, den Hinweis auf einen Mangel bzw. Fehler im gesamten Einflussbereich der Lebenshilfe**. Es kommt dabei nicht auf die Art der Beschwerdeäußerung, den Gegenstand der Beschwerde bzw. die Folgen aus dem Beschwerdeanlass an.

Beschwerdestimulation - aktiv / passiv

Die Lebenshilfe Hassberge e. V. **wünscht sich die Offenheit für die Äußerung von Beschwerden** von allen Beschwerdeführergruppen und wird hierzu einen einfachen Zugang zur Beschwerdeäußerung schaffen. Die Entwicklung und Fortentwicklung des BM erfolgt von den Mitarbeitern im Rahmen der Arbeitsgruppe des Beschwerdemanagement. Die **Rückmeldung** über den Umgang mit Beschwerden sowie die lfd. Erkenntnisse werden in einem **Bericht den Mitarbeitern im Rahmen der jährlichen Betriebsversammlung** bzw. **der Teambesprechungen** sowie bei **Elternabenden** bzw. dem Verein im Rahmen der **Mitgliederversammlung** fortlaufend berichtet. Mit einer offenen, freundlichen, sachlichen und gleichberechtigten Art der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer werden Hürden für die Beschwerdeäußerung abgebaut bzw. entstehen erst gar nicht. Die Lebenshilfe Hassberge e. V. wird einmal im Jahr die behinderten Menschen sowie Eltern, Angehörige und gesetzliche Vertreter mit einem **Info-Blatt über die Möglichkeit der Abgabe einer Beschwerde aktiv informieren**. Hierzu wird auch ein Hinweis auf der Homepage der Lebenshilfe erfolgen. In regelmäßigen Klienten-, ges. Vertreter- und Mitarbeiterumfragen sollen Beschwerdeanlässe und Beschwerdebereiche erfragt werden. Diese Umfragen finden alle 3 Jahre statt. Der bereits vorhandene **Briefkasten des Betriebsrates** soll ebenfalls den einfachen Zugang zur Beschwerdeäußerung ermöglichen. Hier gelten jedoch die besonderen Rechte des BR im Umgang mit der Beschwerde. **Jede Beschwerde hat ein**

Ergebnis bzw. einen Abschluss. (z.B. Änderung im Ablauf oder auch bestehende Abläufe wurden beibehalten, wurden jedoch durch die Beschwerde auf den Prüfstand gestellt)

Beschwerdeannahme

Bei den unterschiedlichen Möglichkeiten der Beschwerdeannahme hat sich die Lebenshilfe Hassberge bewusst dafür entschieden, dass **jeder Mitarbeiter für die Annahme einer Beschwerde** verantwortlich ist. Die Annahme der Beschwerde durch eine zentrale Stelle ist aus Kostengründen nicht umsetzbar und stellt insbesondere eine nicht zielführende Schnittstelle in der Einleitung des Beschwerdeprozesses dar. Gleichzeitig in der **vorhandenen beruflichen Qualifikation** sowie den **umfangreichen Erfahrungen der MA unserer Lebenshilfe sind im Umgang mit Menschen** eine sehr **breite Kompetenz** und Basis für eine zielführende Annahme einer Beschwerde vorhanden. Der MA, der die Beschwerde annimmt, orientiert sich hierbei an den **Verhaltensweisen** für die Annahme einer Beschwerde (siehe Anlage). Hierbei stehen ihm die Bereichsleiter bzw. Geschäftsführung für Hilfestellungen zur Verfügung. Die Annahme der Beschwerde erfolgt über einen entsprechenden **Annahme- und Bearbeitungsbogen**. Die schriftliche Erfassung der Beschwerde soll die Zielsetzung der **Nachvollziehbarkeit einer Beschwerde** sicherstellen. Beschwerden werden sofort nach der Aufnahme zur Bearbeitung an den Bereichsleiter bzw. an den Geschäftsführer weitergeleitet. Eine Kopie davon geht an die Geschäftsführung.

Beschwerdeführer

Als Beschwerdeführer verstehen wir die Person bzw. Gruppe, die eine Beschwerde äußert. Es werden für unsere Einrichtung folgende fünf Gruppen definiert:

Klienten	Angehörige und gesetzliche Vertreter	Mitarbeiter	Externe Dienstleister (Therapeuten etc.)	Lebensumfeld / Öffentlichkeit (WfbM, Behörden etc.)
----------	--------------------------------------	-------------	--	---

Beschwerdebereiche

Als Beschwerdebereiche werden nachfolgende organisatorische Bereiche definiert:

Frühförderung	Schule / SvE	Tagesstätte	Offene Hilfen	AbW
Wohnheim	Vorstand/GF/Verwaltung	Technik/Gebäude/Einrichtung		sonstige

Beschwerdebearbeiter

Empfänger der Beschwerde ist der **jeweilige Bereichsleiter**. Beschwerden, die die Verwaltung, Einrichtung, Gebäude bzw. Technik betreffen gehen an die **Geschäftsführung**. Beschwerden über den Vorstand gehen an den Gesamtvorstand. Beschwerden in sonstigen Bereichen gehen an den Geschäftsführer.

Der Beschwerdebearbeiter ist für die Beschwerdebearbeitung verantwortlich.

Beschwerdebearbeitung und Reaktion

In der Beschwerdebearbeitung berücksichtigt die Bereichsleitung bzw. Geschäftsführung (wenn zuständig) die **Dringlichkeit** der Beschwerde **nach eigenem Ermessen**. Hierbei sind **akute Beschwerden sofort zu bearbeiten** und ggf. auch sofort Maßnahmen zu ergreifen (Schutz der Gesundheit). Während der Bearbeitung und Analyse wird bei Beschwerden, deren **Bearbeitung länger**

als eine Woche dauert, unverzüglich, jedoch nach spätestens einer Woche ein Zwischenbescheid an den Beschwerdeführer gegeben. In der Beschwerdebearbeitung wird der Bereichsleiter bzw. GF den Sachverhalt ausführlich ggf. beim Beschwerdeführer nochmals hinterfragen und entweder eine Entscheidung treffen oder einen Vorschlag für eine Entscheidung unterbreiten. Die Entscheidung kann hierbei eine Veränderung / Neueinführung in Abläufen oder Technik und Einrichtung zur Folge haben. Die Entscheidung kann aber auch nach erfolgter Prüfung, in Form der Beibehaltung von bestehenden Abläufen und Technik wirken.

Beschwerdeauswertung / Berichtswesen

Die Annahme- und Bearbeitungsbögen werden in der Verwaltung zentral archiviert. Innerhalb des Berichtswesens wird einmal im Jahr eine Zusammenfassung für die GL und dem Vorstand erfolgen. Hier bezieht sich die Auswertung auf die folgenden Werte:

Anzahl der Beschwerden aus den definierten Gruppen der Beschwerdeführer und der definierten Beschwerdebereiche	Anzahl der akuten und „nicht akuten“ Beschwerden	Anzahl der - <u>Veränderungen</u> von Abläufen bzw. Technik u. Einrichtungen / - <u>Neueinführung</u> von Abläufen bzw. Technik u. Einrichtungen, - <u>Beibehaltung</u> von Abläufen bzw. Technik u. Einrichtungen.
--	--	--

Diese Werte werden allen Mitarbeitern im Rahmen der Betriebsversammlung bzw. Teambesprechungen kommuniziert. Die Informationsweitergabe und Darstellung in der Mitgliederversammlung wird vom Vorstand jährlich neu entschieden.