

Management

Beschwerdemanagement - Beschwerden sind Glücksfälle!

„Wir wollen, dass Sie dauerhaft mit unserer Leistung zufrieden sind und danken für Ihre Anregungen und Kritik“.

Im Rahmen der zunehmenden kundenorientierten Pflege sind diese oder ähnliche Aussagen in Leitbildern keine Seltenheit. Die Kunden des Unternehmens werden so direkt angesprochen und zu einer kontinuierlichen Beurteilung der erbrachten Leistung ermuntert. Ziel eines Beschwerdemanagements ist es, die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen und durch eine zeitnahe und für den Kunden zufriedenstellende Reaktion auf die Beschwerde die Bindung des Kunden an den Pflegedienst zu erreichen.

In diesem Beitrag soll zunächst das Beschwerdemanagement aus Sicht der Pflegekunden (Patienten) dargestellt werden.

Pflegekunden werden zunehmend als engagierte und mitdenkende Beteiligte gesehen. Durch Hinweise auf Schwächen und Defizite in Pflegeablauf und/oder Organisation erhalten sie die Möglichkeit die Beziehung zum Pflegedienst zu beeinflussen und an einer optimalen Gestaltung der Zusammenarbeit mitzuwirken.

Beschwerden von Patienten beziehen sich auf unterschiedliche Bereiche der Dienstleistung „Pflege“. Es kann Unzufriedenheit geäußert werden über die Art der Erbringung oder das Ergebnis einer pflegerischen oder hauswirtschaftlichen Verrichtung, es kann Kritik am Verhalten/Benehmen einer Pflegeperson geübt werden, oder es wird die organisatorische Gestaltung der Pflege, z.B. die Einhaltung von Absprachen gerügt.

Leider ist es in der Praxis oft noch der Fall, dass Pflegekunden oder deren Angehörige, die Mängel in der pflegerischen oder sonstigen Versorgung beklagen, als lästig empfunden werden und die Beschwerden unerledigt im Sande verlaufen.

Dies führt zu Frustrationen und Verärgerungen auf Seiten der Kunden und trübt das Vertrauensverhältnis zum Pflegedienst unwiederbringlich. Jeder Kunde, der noch bereit ist trotz eines bestehenden Mangels in den Dialog mit der Pflegeeinrichtung zu treten, muss als Glücksfall

angesehen werden. Er gibt der Pflegeeinrichtung durch seine Kritik die Möglichkeit, Schwachstellen und Mängel zu beseitigen, und wendet sich nicht kommentarlos und verärgert einem anderen Pflegedienst zu.

Pflegekunden haben wie alle anderen Kunden auch, das Recht auf eine zeitnahe und zufriedenstellende Lösung ihrer Probleme.

Der Umgang und die Auseinandersetzung mit Beschwerden und Konflikten, seien sie nun gerechtfertigt oder nicht, muss gelernt werden und bedarf eines Umdenkungsprozesses im gesamten Unternehmen. Es geht nicht darum „Schuldige“ zu bestrafen, sondern eine Unternehmenskultur zu entwickeln, die Fehler und Beschwerden als eine Chance zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung begreift und nutzt.

Nur durch die Information und Einbeziehung aller Mitarbeiter im Unternehmen ist es möglich, Beschwerden positiv umzudeuten und ein angemessenes Verhalten im Umgang mit dem Beschwerdeführer zu trainieren.

Nachfolgende Fehler im Umgang mit Beschwerden sollten vermieden werden:

Grund der Beschwerde abwiegeln:

„Sie sind der sich darüber beschwert!“

Schuld von sich weisen: „Ich kann auch nichts dafür.“

Verantwortung ablehnen: „Ich bin nicht zuständig.“

Keine Lösung anbieten: „Das ist doch nicht so dringend.“

Gerade wenn Beschwerden im direkten Gespräch geäußert werden ist eine angemessene Erstreaktion entscheidend für den weiteren Verlauf des Prozesses. Die Mitarbeiter sollten offen, aufgeschlossen und beruhigend auf den Beschwerdeführer ein gehen damit es nicht zur Eskalation der Situation kommt.

Angemessene Erstreaktionen sind z.B.:

Verständnis haben: „Ich finde es gut, dass Sie sich gleich melden und auf ... hinweisen. Das Problem ist bisher nicht aufgetreten“

Nachfragen: „Bitte erklären Sie mir genau das Problem...“



Diplom-Pflegewirtin (FH)
Astrid Thelen
Geschäftsführer der
BERG
Unternehmensberatung GmbH
Berlin

Verantwortung zeigen: „Ich werde mich sofort darum kümmern...“

Vereinbarungen treffen: „Sie erhalten innerhalb der nächsten beiden Tage...“

Damit ein Beschwerdemanagement wirksam werden kann, müssen zunächst innerbetriebliche Strukturen geschaffen werden. Es muss Einigkeit darüber erzielt werden,

- wie Beschwerden erfasst und weitergeleitet werden,
- wer für die Bearbeitung welcher Beschwerdeart zuständig ist,
- wie die Beschwerden bearbeitet und ausgewertet werden,
- wie die Kundenzufriedenheit erfasst werden kann.

Die Erfassung der Kundenbeschwerden sollte in einheitlicher und strukturierter Form erfolgen. Hierzu ist die Anwendung eines Erhebungsbogens sinnvoll.

Folgende Angaben sind für die erfolgreiche Bearbeitung der Beschwerde hilfreich:

- Datum,
- Name und Anschrift des Pflegekunden,
- Zuständige Pflegekraft,
- Art der Beschwerde mit Kurzbeschreibung,
- Darstellung des weiteren mit dem Kunden vereinbarten Vorgehens,
- Art der Regelung der Beschwerde,
- Datum und Unterschrift.

Die Auswertung der eingegangenen Beschwerden sollte in regelmäßigen Abständen erfolgen um Häufigkeiten und weiterhin bestehende Schwachstellen im Unternehmen aufdecken und bearbeiten zu können.

Ein Erhebungsbogen kann bei der BERG Unternehmensberatung GmbH angefordert werden.