

# **Handlungsleitlinie**

## **„Umgang mit Beschwerden in der Einrichtung“**

- 1. Sinn der Handlung für uns:**
- 2. Grundsätze und Prinzipien:**

Diese Handlungsleitlinie dient der Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden in allen Teilbereichen unserer Einrichtung und gilt gleichermaßen für die Betreuten, ihre Angehörigen, unsere Vertrags- und Kooperationspartner und andere externe Stellen der Institutionen.

Wir legen Wert darauf, gerade auch Unzufriedenheiten ernst zu nehmen und sehen Kritik als eine Anregung zur Selbstreflexion, Möglichkeit der Qualitätssteigerung und Weiterentwicklung. Kritik ist für uns ein normaler Bestandteil des gemeinsamen Dialoges.

Unser Ziel ist es, eine hohe Zufriedenheit in der Betreuung und Zusammenarbeit aller am Hilfe- und Betreuungsprozess beteiligten Akteure zu erreichen.

### **3. Durchführungshinweise:**

Auf Grund der Relevanz des Themas ergaben sich für uns nur verbindliche Regelungen:

- Es muss den Betreuten, Angehörigen und Kooperationspartnern bekannt sein, wo und wie sie sich beschweren können
- Der/die MitarbeiterIn bei dem/der die Beschwerde aufläuft, ist zuständig:
  - für eine wertschätzende Annahme der Beschwerde und für die Erfassung
  - für die direkte Bearbeitung oder die korrekte Weiterleitung entsprechend der Thematik / Zuständigkeit
  - für die Information (Leitung/ Team /betroffene/r Stelle oder KollegIn)
- Alle Beschwerden werden im Rahmen des Besprechungswesens entsprechend der Thematik / Tragweite / Relevanz bekanntgegeben
- Bei Vorwurf der sexuellen, körperlichen und seelischen Gewalt, ist die Heimleitung umgehend zu informieren und Rücksprache mit dem/der betroffenen KollegIn zu halten.
- Beschwerden werden schriftlich auf dem beiliegenden Formblatt protokolliert und zur Information an die Leitung weitergegeben
- Die Eingangsbestätigung einer Beschwerde (schriftlich oder per Mail) erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag, die erste Reaktion erfolgt innerhalb von spätestens 14 Tagen; wenn möglich ist ein Gesprächstermin einer schriftlichen Antwort vorzuziehen
- Je nach Inhalt der Beschwerde entscheidet die Leitung, ob der Kostenträger, Angehörigen, Vertrags- und Kooperationspartner, Landesjugendamt, Heimaufsicht, oder andere externe Stellen oder Institutionen über Beschwerde und -verlauf in Kenntnis gesetzt werden
- Für alle Beschwerden sollten zeitnah einvernehmliche und adäquate Lösungen gesucht und umgesetzt werden
- Das abschließende Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird an den/die BeschwerdeführerIn und bei Bedarf an die entsprechenden Stellen weitergegeben

- Bei Beschwerden bei denen Medienpräsenz droht oder in der Beschwerde bereits angekündigt wird, ist auch die Einrichtungsleitung umgehend und umfassend zu informieren
- Beschwerden werden gesammelt und turnusmäßig ausgewertet

#### **4. Prüffragen / Prüfhinweise:**

- Ist es für und in der Großfamilie bekannt, dass und wo sich Menschen beschweren können?
- Wurde die Beschwerde von dem/der zuständigen MitarbeiterIn bearbeitet?
- Ist eine Eingangsbestätigung auf die Beschwerde hin verfasst/versandt worden?
- Ist die Beschwerde gemäß Vorgabe weitergeleitet und bekannt gegeben worden?
- Wurde die Leitung bei Vorwürfen von sexueller, körperlicher und seelischer Gewalt zeitnah informiert?
- Wurde Rücksprache mit den entsprechenden KollegInnen gehalten?
- Ist die Beschwerde schriftlich festgehalten und an die Leitung weitergegeben worden?
- Wurde die Beschwerde zeitnah und fristgerecht bearbeitet?
- Wurde bei der Reaktion auf die Beschwerde ein Gespräch geführt oder ansonsten schriftlich die Hintergründe und Zusammenhänge erklärt?
- Konnten zeitnah, einvernehmliche und adäquate Lösungen gefunden werden?
- Wurde das Ergebnis an die entsprechenden Stellen weitergeleitet?
- Wurde die Einrichtungsleitung im Falle von möglicher Präsenz von öffentlichen Medien in Kenntnis gesetzt?
- Werden die Beschwerden gesammelt, dokumentiert, ausgewertet und daraus Schlussfolgerungen gezogen?

#### **5. Dokumentationshinweise:**

Diese Handlungsleitlinie wird im Diensttagebuch jedes Hauses abgelegt.

#### **6. Schlussbestimmung:**

Diese Handlungsleitlinie gilt ab dem Tag ihrer Verabschiedung. Sie gilt für alle Teileinrichtungen des Großfamilie- und Familienhilfe e.V., die mit diesem Thema in Berührung kommen. Die Handlungsleitlinie muss im Rahmen von Qualitätszirkeln in jeder Teileinrichtung auf die Notwendigkeit einer Modifizierung überprüft und gegebenenfalls einrichtungsspezifisch modifiziert werden. Die Handlungsleitlinie wird in den Teileinrichtungen im Rahmen eines Reviews jährlich überprüft.

## Beschwerdeerfassung

### 1. Beschwerdeannahme

- **BeschwerdeempfängerIn (Name, Arbeitsbereich)**

.....

.....

- **Datum / Uhrzeit:**

.....

- **Beschwerdeweg:**

### **Persönlicher Kontakt**

- Telefon**
- Brief**
- Sonstiges, bitte erläutern:**

.....

### 2. BeschwerdeführerIn

- **Anrede, Name, Vorname:**

.....

- **Anschrift:**

.....

.....

.....

- **Tel.-Nr. tagsüber: ..... abends:**

.....

- BewohnerIn**
- Angehörige/r (bitte erläutern)**
- KooperationspartnerIn (JA / Sozialamt etc.)**
- Andere Externe**

.....

- **Bezug zu BewohnerIn:**

.....

**3. Betroffener Leistungsbereich**

- Betreuung**                       **Haustechnik**
- Verwaltung**                       **Andere: .....**
- Leitung**                               **Adressat unklar**
- Hausreinigung**

**4. Beschwerdeinhalt**

- **Kurze Beschreibung des Beschwerdeinhaltes:**

.....

.....

.....

.....

- **Erst- / Folgebeschwerde**
  - Erstbeschwerde**     **Folgebeschwerde**

**5. Welche Problemlösung wünscht der/die BeschwerdeführerIn ?**

.....

.....

.....

.....

## **Beschwerdelösung**

1. **Zuständige/r MitarbeiterIn**.....

2. **Abschließendes Ergebnis der Beschwerdebearbeitung**

.....

3. **Kontrollliste**

**Sofort gelöst**

**Erste Rückmeldung an BeschwerdeführerIn am**

.....

**Besprochen im Team am**

.....

**abschließende Rückmeldung an BeschwerdeführerIn am**

.....

**Kopie an Leitung am**

.....

**Datum:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Unterschrift:**