

## Beschwerdemanagement im Alterszentrum Wengistein

April 2020

Dieses Grundsatzpapier orientiert sich am Betriebskonzept/Leitbild der Institution und ist diesem untergeordnet.

Im Alterszentrum Wengistein definieren wir Beschwerden als kritische Rückmeldungen, Reklamationen oder Unzufriedenheiten, die von Bewohnenden, Angehörigen, Mitarbeitenden oder Gästen gegenüber der Institution und ihren Dienstleistungen geäußert werden.

Im Umgang mit Beschwerden gelten folgende Grundsätze:

- Beschwerden dienen uns als Chancen, um Fehler und Mängel zu erkennen und die Qualität unserer Dienstleistungen zu optimieren, und sind uns als solche willkommen. Sie können niederschwellig und über verschiedene Kanäle deponiert werden.
- Beschwerden werden verständnisvoll und zuvorkommend entgegengenommen und an die direkte Vorgesetztenstelle weitergeleitet.
- Die leitenden Mitarbeitenden sind sich bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden ihrer Vorbildfunktion im Betrieb bewusst. Sie bearbeiten Beschwerden lösungsorientiert und speditiv.
- Mit den Beschwerdeführenden werden konstruktive Gespräche geführt. Sie werden über die interne Beschwerdebearbeitung informiert.

Das Beschwerdemanagement basiert auf folgenden betrieblichen Strukturen und Werthaltungen:

- Bestehende Instrumente der Qualitätssicherung: Das Beschwerdemanagement ist eng verknüpft mit dem bereichsübergreifenden Qualitätsmanagement und dem internen Fehlermanagement
- Die institutionalisierte Partizipation: Wohnerrat, Angehörigenrat, Personalkommission, Freiwilligenrat
- Die Kultur des proaktiven Gesprächs: institutionalisierte und begleitende Gespräche mit Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden

### Die Annahme von Beschwerden

**Bewohnende und Angehörige können Beschwerden über folgende Kanäle einreichen:**

- Als unmittelbare, mündliche oder schriftliche Rückmeldung an Mitarbeitende, Leitungspersonen oder die Zentrumsleitung
- Durch Abgabe von Reklamationszetteln, die auf den Abteilungen und im öffentlichen Bereich aufliegen
- Anlässlich von Bewohner-Informationsveranstaltungen (4-6x pro Jahr)
- Über ihre Vertretungen im Wohnerrat und Angehörigenrat
- Anlässlich der schriftlichen Umfragen: Standortumfrage 5 Wochen nach Eintritt und Abschlussumfrage 6 Wochen nach Austritt/Tod der Bewohnenden

- Anlässlich der institutionalisierten Gespräche mit dem Gerontologischen Dienst: Erstgespräch 2 Wochen nach Eintritt und Standortgespräch 4-5 Monate nach Eintritt
- Bei Verlaufsgesprächen mit der Zentrumsleitung, ihrer Stellvertretung, dem Gerontologischen Dienst oder leitenden Mitarbeitenden des Pflegedienstes
- An die Trägerschaft: Stiftungsrat, Betriebskommission
- An die Aufsichtsorgane: Ombudsstelle/Soziale Institutionen des Kantons Solothurn

#### **Mitarbeitende können Beschwerden über folgende Kanäle einreichen:**

- Als unmittelbare, mündliche oder schriftliche Rückmeldung auf dem Dienstweg, an die direkte Vorgesetztenstelle
- Über ihre Vertretungen in der Personalkommission
- An die externe Mobbingstelle/Sozialberatung VELSO

#### **Freiwillige Mitarbeitende können Beschwerden über folgende Kanäle einreichen:**

- Als unmittelbare, mündliche oder schriftliche Rückmeldung an ihre Ansprechperson im Einsatz-Bereich oder an die Freiwilligenkoordinatorin
- Anlässlich von institutionalisierten Standortgesprächen mit der Freiwilligenkoordinatorin
- Anlässlich von Freiwilligen-Informationsveranstaltungen und Freiwilligen-Gesprächsrunden
- Über ihre Vertretungen im Freiwilligenrat

#### **Gäste im Restaurant können Beschwerden über folgende Kanäle einreichen:**

- Als unmittelbare, mündliche oder schriftliche Rückmeldung an Mitarbeitende oder Leitungspersonen
- Im Rahmen des täglichen Restaurant-Rundgangs des diensthabenden Kochs/der diensthabenden Köchin nach dem Mittagsservice
- Durch die Abgabe von Reklamationszetteln, die auf den Abteilungen und im öffentlichen Bereich aufliegen

## **Die Bearbeitung von Beschwerden**

Die Bearbeitung von Beschwerden ist in mehreren internen Konzepten und Grundsatzpapieren bereits festgeschrieben. Auf diese wird im weiteren Text jeweils verwiesen.

#### **Beschwerden von Bewohnenden und Angehörigen:**

- Unmittelbare, direkte mündliche oder schriftliche Rückmeldung, sowie eingereichte Reklamationszettel, werden an die zuständigen Bereichsleitungen weitergeleitet und von diesen bearbeitet. Bei gewichtigen Beschwerden und Hinweisen auf Fehler wird die Zentrumsleitung beigezogen. Siehe dazu: **Internes Fehlermanagement im AZW**
- Kritische Rückmeldungen und Hinweise auf Qualitätsmängel, welche über die schriftlichen Umfragen (Standort- und Abschlussumfrage) eingehen, werden an der monatlichen Qualitätssitzung mit dem oberen und mittleren Kader besprochen. Beschlossene Massnahmen werden protokolliert. Siehe dazu: **Bereichsübergreifendes Qualitätsmanagement im AZW**
- Von den institutionalisierten Gesprächen des Gerontologischen Dienstes mit Bewohnenden und Angehörigen werden Protokolle erstellt. Siehe dazu: **Konzept zur Zusammenarbeit mit den Angehörigen unserer Bewohnenden**. Die Protokolle werden ebenfalls an der monatlichen Qualitätssitzung besprochen. Beschlossene Massnahmen werden protokolliert.
- Beschwerden, die über Mitglieder des Bewohnerrats oder Angehörigenrats eingehen, werden in den Ratssitzungen traktandiert, bearbeitet und protokolliert. Siehe dazu: **Leitlinien Bewohnerrat, Leitlinien Angehörigenrat**

### **Beschwerden von Mitarbeitenden**

- Kritische Rückmeldungen an Vorgesetztenstellen werden von diesen bearbeitet, bei gewichtigen Beschwerden unter Beizug der nächst höheren Instanz auf dem Dienstweg.
- Beschwerden, die über die Mitglieder der Personalkommission eingehen, werden in den Ratssitzungen traktandiert, bearbeitet und protokolliert. Siehe dazu: [Leitlinien Personalkommission](#)
- Mitarbeitende, die sich gemobbt fühlen und ihre Beschwerde nicht auf dem Dienstweg einreichen möchten, können sich an eine externe Mobbing-Anlaufstelle (VELSO) wenden. Dort werden sie unter Wahrung des Persönlichkeitsschutzes beraten. Siehe dazu: [Mobbing/ Betriebliche Sozialberatung](#)

### **Beschwerden von Freiwilligen Mitarbeitenden**

- Rückmeldungen von Freiwilligen Mitarbeitenden werden an die Freiwilligenkoordinatorin weitergeleitet, welche diese in enger Absprache mit der Zentrumsleitung bearbeitet.
- Beschwerden, die im Freiwilligenrat eingehen, werden in den Ratssitzungen traktandiert, bearbeitet und protokolliert. Siehe dazu: [Leitlinien Freiwilligenrat](#)

### **Beschwerden von Gästen im Restaurant**

- Unmittelbare, direkte mündliche oder schriftliche Rückmeldungen werden an die zuständigen Bereichsleitungen (Bereichsleitung Restaurant, Bereichsleitung Gastronomie) weitergeleitet und von diesen bearbeitet. Bei gewichtigen Beschwerden und Hinweisen auf Fehler wird die Zentrumsleitung beigezogen. siehe dazu: [Internes Fehlermanagement](#)

### **Implementierung von Massnahmen**

Unabhängig vom Weg, den eine Beschwerde in unserer Institution nimmt, hat ihre interne Bearbeitung in vielen Fällen die Einleitung von gezielten, kleineren oder grösseren Massnahmen zur Folge. Die Massnahmen sind breit abgestützt, da sie gewöhnlich an Ratssitzungen (Bewohnerrat, Angehörigenrat, Personalkommission, Freiwilligenrat), Qualitätssitzungen oder anderen Leitungsbesprechungen beschlossen werden. Der Stichentscheid liegt bei der Zentrumsleitung. Für die Umsetzung, Kontrolle und nachhaltige Begleitung dieser Massnahmen sind die Bereichsleitungen (im Freiwilligenbereich die Freiwilligenkoordinatorin) zuständig, wobei sie ihre Informationspflicht gegenüber der Zentrumsleitung aktiv wahrnehmen.

## **Die Beantwortung von Beschwerden**

Die Beschwerdeführenden werden über die Bearbeitung ihrer Beschwerde, intern erfolgte Gespräche, mögliche Lösungsangebote und eingeleitete Massnahmen informiert. Im Falle von internen Fehlern wird eine offizielle Entschuldigung ausgesprochen. Diese Rückmeldungen erhalten die Beschwerdeführenden in der Regel von der Bereichsleitung, die für die Umsetzung der Massnahmen zuständig ist, oder von der Person, welche die Beschwerde entgegengenommen hat, wie beispielsweise der/dem Ratsvorsitzenden, dem Zentrumsleiter, seiner Stellvertretung oder der Gerontologin. Mit diesem informativen, lösungsorientierten Gespräch bemühen wir uns, das Vertrauen in die Institution aktiv zu fördern.

April 2020/H. Moor, E. Ludwig