

Geltungsbereich:	Alle Bereiche SHK SERVICE gGmbH
Prozesseigentümer:	Geschäftsführung
Ziel / Zweck: Im Rahmen des Beschwerdemanagements werden Beschwerden systematisch, zügig und kundenorientiert bearbeitet. Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht. Die Mitarbeiter sind für Beschwerden offen. Die ergriffenen Maßnahmen dienen der Qualitätsverbesserung.	
Mitgeltende Unterlagen:	Beschwerdeerfassung

1. Einführung

Mit der Beschwerde äußern unsere Klient*innen ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der SHK SERVICE gGmbH erbrachten Leistung resultiert. Aufgabe des Beschwerdemanagements ist es, die Belange der Klient*innen ernst zu nehmen, ihrer Beschwerde nachzugehen und sie wieder zufrieden zu stellen, sowie den Grund für die Beschwerde für Verbesserungen zu nutzen und etwaige, mit der Beschwerde verbundene negative Auswirkungen auf die Organisation zu minimieren.

Das Beschwerdemanagement ist eine Orientierungshilfe beim Umgang mit Kritik und Beschwerden von unseren Klient*innen, ihren Angehörigen und Bezugspersonen, Geschäftspartnern und deren Mitarbeitern. Es ist ein wichtiges Instrument zur Beseitigung von Beschwerdeanlässen und deren Ursachen. Durch die regelmäßige Auswertung der Beschwerden und weiterführenden Befragung unserer Kunden, haben diese die Möglichkeit sich an der Entwicklung unserer Dienstleistung zu beteiligen.

2. Ziele

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht.
- Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen.
- Beschwerden werden systematisch, zügig und klient*innenorientiert bearbeitet.
- Die Korrekturmaßnahmen dienen der Qualitätsverbesserung.

3. Qualitätskriterien

- Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult.
- Die Regelung zum Beschwerdemanagement beinhaltet folgende Kriterien:
 - Information und Aufklärung der Klient*innen (Aufnahmeprozess)
 - Erfassung von Beschwerden (Beschwerdeerfassung)
 - Analyse der Beschwerdeursache
 - Sammlung von Lösungsmöglichkeiten
 - Bewertung geeigneter Korrekturmaßnahmen
 - Einleiten von erforderlichen Korrekturmaßnahmen
 - Information an den/die Beschwerdeführer*in
 - Feedback der Klient*innen zu den Korrekturmaßnahmen einholen

4. Erforderliche Schritte

In einem abgestuften Verfahren werden die Beschwerden systematisch bearbeitet. Die erste Ebene der Beschwerdebearbeitung bilden die Koordinationskräfte. Die zweite Ebene bezieht die Geschäftsführung mit ein. Bearbeitende Personen kürzeln ihre Einträge für eine klare Nachvollziehbarkeit.

5. Stufenmodell

Stufenmodell für den Umgang mit Beschwerden innerhalb der Organisation:



„Probleme dort lösen, wo sie entstehen“

6. Systematische Beschwerdeauswertung

Alle Beschwerden werden von den zuständigen Koordinationskräften archiviert und von dieser in Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement statistisch in regelmäßigen Abständen aufbereitet.

Die dokumentierten Beschwerden werden einmal im Jahr in den jeweiligen Dienstbesprechungen besprochen und die Ergebnisse dokumentiert. Bei diesen Besprechungen liegt der Fokus auf möglicherweise erforderlichen Verbesserungsmaßnahmen.

7. Ergebniskriterien

- Die Klient*innen sind zufrieden und fühlen sich mit ihren Beschwerden und Anregungen ernst genommen.
- Unsere Dienstleistung orientiert sich an den Bedürfnissen unserer Klient*innen.
- Qualitätsmängel werden behoben.
- Wir verbessern unsere Leistungen kontinuierlich.
- Vertrauensverhältnis zwischen den beteiligten Akteuren wird verbessert.