

Interne Qualitätssicherung / Beschwerdemanagement	Caritasverband Euskirchen	
Umgang mit Beschwerden und Anregungen		

(Erstellt 10.04.2018)

Definition:

Unter Beschwerden, Anregungen verstehen wir alle Problemanzeigen, negative Anmerkungen, Fehlermeldungen, positive Anmerkungen, Verbesserungsvorschläge usw., die unsere Klienten, Kunden, Patienten oder deren Angehörige, Mitarbeitende und Dritte im direkten Gespräch, telefonisch, schriftlich oder als Interpretation aus Gesprächen heraus, an Mitarbeitende, Leitung oder Geschäftsführung herantragen.

Dies gilt auch für Beschwerden, Anregungen Seitens der Mitarbeiter gegenüber Dritten.

Kritik, Beschwerden und Anliegen versteht der Caritasverband für das Kreisdekanat Euskirchen als Anregungen, die mit dem Ziel der Verbesserung und Optimierung der Arbeit systematisch verfolgt werden. Ein offener Umgang mit Beschwerden, Kritik und Anregungen ist zwingend notwendig und jeder Mitarbeitende ist verpflichtet, daran mitzuarbeiten.

Mit Beschwerden, Anregungen wird daher wie folgt umgegangen:

- Beschwerden werden, unter zu Hilfenahme eines Dokumentationsbogens zur Beschwerde- Verbesserungsverwaltung, aufgenommen und umgehend zur weiteren Bearbeitung an die vorgesetzte Stelle oder an eine dafür benannte Vertrauensperson weitergeleitet.
- die beteiligten Personen werden zu ihrer Sicht des Beschwerde- und oder Verbesserungsvorganges befragt
- gegebenenfalls erfolgt eine Terminabsprache zu einem persönlichen Gespräch mit allen Beteiligten
- unter Mitwirkung aller von dieser Beschwerde, Anregung betroffenen Personen wird ein Maßnahmenplan erarbeitet
- kann der Beschwerdegrund oder das Anliegen nicht behoben werden, wird unter Mithilfe aller Beteiligten eine Kompromisslösung angestrebt
- der Maßnahmenplan wird im Dokumentationsbogen zur Beschwerdeverwaltung schriftlich festgehalten.
- je nach Dringlichkeit und Bedeutung werden Beschwerden, Anregungen im Rahmen der Dienstbesprechung dem Team bekannt gemacht und gegebenenfalls gemeinsam nach Lösungen gesucht
- die bearbeiteten Beschwerdebögen werden beim Qualitätsbeauftragten zum Zwecke der statistischen Auswertung gesammelt
- Kopie einer jeden Beschwerde, Anregung wird umgehend an die vorgesetzten Stellen weitergeleitet.