

Kunden-Beschwerden immer als Chance betrachten

Von Wilfried Sölter

Pflegeeinrichtungen sind bemüht eine kundengerechte, individuelle Pflege durchzuführen. Genau wie andere Dienstleistungsunternehmen sind sie also bestrebt, eine kundenorientierte Dienstleistung anzubieten. Erst in schwierigen Situationen erweist sich, ob das auch wirklich gelingt. Probleme treten häufig dann auf, wenn der Kunde sich beschwert.

Hambühren. Aussagen wie „Die Kollegin kommt jeden Morgen zu spät“ oder „Ihre Kollegin war sehr unfreundlich und hatte keine Zeit“ kommen immer wieder gerade in der ambulanten Pflege vor. Diese Aussagen werden oft genug nicht als potentielle Beschwerde gewertet sondern allzu oft übergangen, nicht ernst genommen oder als Nörgelei abgetan. Reaktionen wie „ach der hat auch immer was zu meckern“ oder „der beruhigt sich auch wieder“ sind durchaus übliche Reaktionen von Pflegekräften. Hier wird der Kunde schnell als undankbarer Störenfried angesehen und schlimmstenfalls auch so behandelt.

Viele Einrichtungen bauen regelrechte Barrieren auf, um Beschwerden zu vermeiden. Werden aber gerade diese Beschwerden nicht wahrgenommen und bearbeitet, wird der Kunde unzufrieden und wendet sich in der Folge von dem Anbieter ab.

Beschwerden sollten aber immer als eine Chance betrachtet

Tipps für Ihr Beschwerde-Formular:

Bei der Aufnahme von Beschwerden sind folgende Punkte besonders relevant und sollten präzise dokumentiert werden:

- Was ist passiert?
- Wann ist es passiert?
- Wie ist es dazu gekommen?
- Welche Personen waren beteiligt?
- Welche Folgen sind für wen aus der Situation entstanden?
- Wie verärgert ist der Beschwerdeführer?
- Welche Bereiche der Einrichtung sind betroffen? Etwa: Verwaltung, Pflegebereich usw.

werden. Wird eine Beschwerde professionell bearbeitet, gewinnt der Pflegedienst zufriedene Kunden und ist in der Lage die Qualität seiner Dienstleistung zu steigern. Durch den Aufbau eines aktiven Beschwerdemanagements kann der Umgang mit Beschwerden strategisch geplant werden.

Ein aktives Beschwerdemanagement beschäftigt sich mit allen im Unternehmen eingehenden Anliegen. Hiermit sind nicht nur Beschwerden, sondern auch Wünsche, Lob oder Verbesserungsvorschläge gemeint. Alle von Kunden geäußerten Informationen, die zu einer Verbesserung der Dienstleistung und der Kundenbindung führen können, werden systematisch erfasst.

Das Erfassen und Auswerten der Kundenäußerungen verfolgt das Ziel, die Kundenzufrieden-

heit herzustellen und den Kunden dauerhaft an das Unternehmen zu binden. Die gesammelten wertvollen Informationen helfen dem Unternehmen betriebliche Prozesse kontinuierlich zu optimieren. Hierbei muss klar sein, dass nicht nur Kunden als Beschwerdeführer auftreten. Als Beschwerdeführer können auch Angehörige, Kooperationspartner, Mitarbeiter oder andere mit dem Unternehmen verbundene Partner auftreten.

Wichtig ist, dass Kunden und externe Partner wissen, dass der Pflegedienst großen Wert auf das Beschwerdemanagement legt, und dass sie animiert werden sich zeitnah über eventuelle Unzufriedenheit zu äußern, damit der Pflegedienst schnellstmöglich diesen Missstand beheben kann. Das bedeutet auch, dass jeder Mitarbeiter das Beschwerdemanagement

kennt und weiß, wie mit einer Beschwerde zu verfahren ist.

Die Erfassung von Beschwerden sollte generell schriftlich auf einem Beschwerdeformular erfolgen. Dieses Formular sollte so aufgebaut sein, dass sich der gesamte Vorgang der Beschwerde darauf abbilden lässt (siehe Info-Kasten). So erfassen Sie nicht nur den Beschwerdegrund, sondern nehmen auch zum Beispiel Stellungnahmen und Lösungsvorschläge auf. Jeder Mitarbeiter sollte in der Lage sein, aktiv eine Beschwerde zu erfassen und die weiteren Schritte einzuleiten. Die Bearbeitung einer Beschwerde soll nach Möglichkeit immer zeitnah erfolgen.

Nachdem die Beschwerde zur Zufriedenheit des Beschwerdeführers bearbeitet wurde, passiert in vielen Pflegediensten folgendes: Das Beschwerdeformular wird an die Seite gelegt und verschwindet in den unergründlichen Tiefen der Ablage, um dann irgendwann den Weg in den Schredder zu finden (Zitat: „Das brauchen wir nicht mehr, der Kunde ist zufrieden, warum soll ich das Papier noch aufbewahren!“). Hiermit beraubt sich der Pflegedienst einer der Möglichkeiten, seine Qualität zu bewerten und zu verbessern. Ein wesentlicher Punkt des Beschwerdemanagements ist die regelmäßige Auswertung aller im Unternehmen eingegangenen Beschwerden. Hier zeigt sich, an welchen Stellen Verbesserungs-

potenzial besteht und in welchen Bereichen eventuell sogar ganze Verfahren überarbeitet werden müssen. Der Pflegedienst sollte hierzu Qualitätszirkel bilden, die sich zum Beispiel halbjährlich treffen, um die Beschwerden auszuwerten.

Ein aktives Beschwerdemanagement ist, neben der Pflegevisite, eine der wichtigsten qualitätssichernden Maßnahmen in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen. Durch ein „gelebtes“ Beschwerdemanagement stellen Sie den PDCA-Zyklus dar und erfüllen somit auch die Prüfkriterien des MDK. //

INFORMATION

Beim Autor: Wilfried Sölter, Unternehmensberatung Wißgott, Tel: (05143) 66 96 27, E-Mail: ws@uw-b.de

Bayern-Befragung

BeWo zu Hause kommt gut an

München. „Viele ältere Menschen möchten bis zum Lebensende in ihrem gewohnten Umfeld wohnen bleiben. Mit dem Angebot ‚Betreutes Wohnen zu Hause‘ kann dieser Wunsch verwirklicht werden“, sagte die bayerische Sozialministerin Christine Haderthauer. Eine aktuelle Kundenbefragung der vom Ministerium geförderten Koordinationsstelle Wohnen zu Hause hat jetzt ergeben, dass 98 Prozent der Kunden das Angebot mit „sehr gut“ und „gut“ bewer-