

Handlungsleitlinie

„Umgang mit Beschwerden in der Einrichtung“

1. Sinn der Handlung für uns

Mit Hilfe dieser Handlungsleitlinie möchten wir erreichen, dass die Betreuten und ihre Angehörigen, unsere Kunden sowie Vertrags- und Kooperationspartner und andere externe Stellen oder Institutionen die Möglichkeit haben, sich im Rahmen von Partizipation und Teilhabe zu beschweren.

2. Grundsätze und Prinzipien

Die Handlungsleitlinie dient der Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden in allen Teilbereichen unserer Einrichtung.

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

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

3. Durchführungshinweise

Verbindliche Regelungen sind:

- Es muss den Betreuten, Angehörigen und Kooperationspartnern bekannt sein, wo und wie sie sich beschweren können.
- Die/Der MA bei der/dem die Beschwerde aufläuft, ist zuständig:
 - für eine wertschätzende Annahme der Beschwerde und für die Erfassung. o für die Aufklärung über Ablauf und Frist der Bearbeitung (14 Tage).
 - für die direkte Bearbeitung oder die korrekte Weiterleitung entsprechend der Thematik / Zuständigkeit.
 - für die Information (Leitung / Team / betroffener Stelle oder Kollege/in).
- Beschwerden werden im Rahmen des Besprechungswesens entsprechend der Thematik / Tragweite / Relevanz bekanntgegeben.
- Bei Vorwurf der sexuellen, körperlichen und seelischen Gewalt, ist die Bereichsleitung / Geschäftsführung umgehend zu informieren. Die Bereichsleitung leitet umgehend die Rücksprache mit dem/der betroffenen Kollegen/in ein.
- Beschwerden werden schriftlich auf dem beiliegenden Formblatt „Beschwerdeerfassung“ protokolliert und zur Information an die GL / BL / GF weitergegeben.
- Die Eingangsbestätigung einer Beschwerde (schriftlich oder per Mail) erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag, die erste Reaktion erfolgt innerhalb von 14 Tagen. Wenn möglich, ist ein Gesprächstermin einer schriftlichen Antwort vorzuziehen.
- Je nach Inhalt der Beschwerde entscheidet die GL / BL / GF über den Beschwerdeverlauf und wer darüber in Kenntnis gesetzt wird.
- Das abschließende Ergebnis der Beschwerdebearbeitung wird an den/die Beschwerdeführer/in und bei Bedarf an die entsprechenden Stellen weitergegeben.
- Beschwerden werden gesammelt und im Rahmen einer PÜ mindestens ein Mal im Jahr ausgewertet.

4. Prüffragen / Prüfhinweise

4.1. Durchführungsprüfung

- Ist es in der luvo gGmbH bekannt, dass und wo sich Menschen beschweren können?
- Wurde die Beschwerde von dem/der zuständigen MA bearbeitet?
- Ist die Beschwerde gemäß Vorgabe weitergeleitet und bekannt gegeben worden?
- Wurde die Beschwerde fristgerecht bearbeitet?
- Wurde aufgrund der Beschwerde ein Gespräch mit dem Beschwerdeführer geführt, die Hintergründe und Zusammenhänge erklärt?

4.2. Ergebnisprüfung

- Ist eine Eingangsbestätigung auf die Beschwerde hin verfasst / versandt worden?
- Ist der Beschwerdeerfassungsbogen genutzt worden?
- Wurde die Informationskette GL / BL / GF eingehalten?
- Ist die Beschwerde schriftlich festgehalten und an die GL / BL / GF weitergegeben worden?
- Konnten einvernehmliche und adäquate Lösungen gefunden werden?
- Wurde das Ergebnis an die entsprechenden Stellen weitergeleitet?
- Werden die Beschwerden gesammelt, dokumentiert, ausgewertet und daraus Schlussfolgerungen gezogen?

5. Dokumentationshinweise

Der gesamte Prozess einer eingehenden Beschwerde wird mithilfe des anhängenden Erfassungsbogens abgewickelt und dokumentiert. Die dafür erforderlichen Prozesse, die in dieser HLL beschrieben sind, werden mit dem Werkzeug der Praxisüberprüfung (PÜ) nach dem GAB-Verfahren überprüft und dokumentiert. Die diesbezüglichen Protokolle werden im Qualitätshandbuch jeder Teileinrichtung abgelegt.

Alle weiteren Themen, die im Zusammenhang mit dieser Handlungsleitlinie stehen, werden mit dem Werkzeug der PÜ nach dem GAB-Verfahren in einem dafür zuständigen Gremium bearbeitet und mithilfe von dazugehörigen PIII-Protokollen dokumentiert. Die diesbezüglichen Protokolle werden im Qualitätshandbuch jeder Teileinrichtung abgelegt. Der Beschwerdeerfassungsbogen ist Teil dieser HLL und ist in den Qualitätshandbüchern der Teileinrichtungen abzulegen.

Diese erneuerte Handlungsleitlinie wird im März 2018 im QM-Handbuch der luvo gemeinnützige GmbH im Büro der Verwaltung und in den Qualitätshandbüchern jeder Teileinrichtung der luvo gemeinnützige GmbH abgelegt. In Einrichtungen der Eingliederungshilfe wird sie zusätzlich bis März 2018 in dem Heimaufsichtsordner abgelegt. Sie wird bis März 2018 in das Intranet der luvo gemeinnützige GmbH gestellt.

6. Schlussbestimmung

Die Handlungsleitlinie gilt in dieser überarbeiteten Version ab dem 31.03.2018. Sie gilt für alle Teileinrichtungen der luvu gemeinnützige GmbH. Sie ersetzt dann die bisherige Version in allen hier genannten Ablageformen. Die Handlungsleitlinie muss im Rahmen von Praxisüberprüfungen (PÜ) in jeder Teileinrichtung auf die Notwendigkeit einer Modifizierung überprüft, gegebenenfalls einrichtungsspezifisch modifiziert und regelmäßig überarbeitet werden.

Verabschiedet von:

26.03.2025
(Datum)

26.03.2025
(Datum)

A rectangular box with a blue border containing the ngd luvu logo and contact information. It has two signature lines. The top line is for the 'Geschäftsführung' (Management) and the bottom line is for the 'Mitarbeitervertretung' (Employee Representation).

ngd luvu
(Unterschrift Geschäftsführung)
luvu gemeinnützige GmbH
Mühlenstraße 14
25767 Albersdorf
T 0 48 35 - 97 87-0
F 0 48 35 - 97 87-14
(Unterschrift Mitarbeitervertretung)