

Erziehungshilfe

Ökumenische Fördergemeinschaft Ludwigshafen GmbH

**Beschwerde-
management Erzie-
hungshilfe der
Ökumenischen För-
dergemeinschaft
Ludwigshafen**

Version: August 2017

Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden

Erstellt von: Bereich Erziehungshilfe

Freigegeben von: Andreas Hochreither

Version und Datum: August 2017

Nächste Prüfung am: August 2018

Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

Erziehungshilfe

Umgang mit Beschwerden

1. Einführung:

Mit der Beschwerde äußern Kinder, Eltern und Kooperationspartner ihre Unzufriedenheit, die aus der Differenz zwischen der erwarteten und der von der Einrichtung für Kinder/Eltern erbrachten Leistung resultiert. Aufgabe des Umgangs mit Beschwerden ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen und diese möglichst abzustellen. Des Weiteren werden die Beschwerdeursachen zur Weiterentwicklung genutzt, um damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Einrichtung vorzubeugen.

2. Ziele/Qualitätsanspruch:

- Beschwerden sind als konstruktive Kritik erwünscht.
- Die Mitarbeitenden sind für Beschwerden offen.
- Beschwerden werden systematisch, zügig und kundenorientiert bearbeitet.
- Die aufgrund von Beschwerden ergriffenen Korrekturmaßnahmen dienen der Weiterentwicklung der Qualität.

3. Qualitätskriterien:

Die Mitarbeitenden sind für den Umgang mit Beschwerden geschult. Beschwerden sind ausdrücklich erwünscht, sie werden standardisiert erfasst und lösungsorientiert bearbeitet.

4. Situationsbeschreibung

- Wie sieht die Ausgangslage aus?

Beschwerden werden von den Mitarbeitenden entgegengenommen und wenn möglich direkt bearbeitet. Gibt es direkt keine Möglichkeit die Ursache zu lösen wird ein gemeinsamer Gesprächstermin vereinbart. Auf Wunsch der Kinder/Eltern und/oder der Mitarbeitenden kann bei fehlender Einigung ein Gesprächstermin gemeinsam mit der Leitung vereinbart werden. Die Annahme einer Beschwerde erfolgt ruhig und sachlich ohne persönliche Wertung.

5. Rechtliche Grundlage und verbindliche Vorgaben

Konzeption; GG §5; GG §17; SGB VIII §1 Abs. 1-2; SGB VIII §3 Abs.1; SGB VIII §14; SGB VIII §61 (Schweigepflicht); UN

Erstellt von: Erziehungshilfe	Freigegeben von: Andreas Hochreiter	Version und Datum: August 2017	Nächste Prüfung am: August 2018
----------------------------------	--	-----------------------------------	------------------------------------

Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

		KRK Art. 5, UN KRK Art. 12	
6. Standardbeschreibung/ Konkretisierung <ul style="list-style-type: none"> • Was ist dabei unsere fachliche Aufgabe? • Wie machen wir es konkret? • Wer ist wie zu beteiligen? • Wie ist die Beteiligung sichergestellt? • Wer ist verantwortlich? • Wer ist für was zuständig? • Wer macht was mit wem bis wann mit welchem Ergebnis, wer kontrolliert? <p>Jedes Qualitätskriterium beachten.</p>		<p>Die Kinder/Eltern werden bei Maßnahmenbeginn über Beschwerdemöglichkeiten informiert.</p> <p>Beschwerden werden, sofern keine direkte Lösung möglich ist, von den Mitarbeitenden schriftlich auf dem Formular für Beschwerdebearbeitung festgehalten. Diese wird an die zuständige Stelle weitergeleitet. Das Formular wird in dem dafür vorgesehenen Ordner BESCHWERDEMANAGEMENT abgehängt.</p> <p>Alle Mitarbeitenden sind für die Aufnahme der Beschwerden zuständig. Wird diese zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht, wird ein Gesprächstermin vereinbart. Sowohl Mitarbeiter und Beschwerdebringer können die Leitung hinzuziehen. Der aufnehmende Mitarbeitende trägt Sorge, dass die Beschwerde zu einem Ergebnis bzw. einer Lösung kommt z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klärung gegenseitiger Standpunkte - Nachkommen bzw. Erfüllen des Wunsches des Beschwerdeführers - Klärung rechtlicher Vorgaben <p>Mit dem Betroffenen wird gemeinsam geprüft, ob die Lösung für beide Seiten zur Zufriedenheit führt.</p> <p>Sofern keine Lösung gefunden werden kann, wird die Thematik mit der Leitung besprochen und die weitere Vorgehensweise festgelegt.</p> <p>Die Leitung ist bei Beschwerden immer zu informieren. Diese entscheidet, ob diese trägerrelevant ist und leitet diese dann bei Bedarf weiter. Bei auffallender Häufung bestimmter Beschwerden wird eine Verbesserung eingeleitet.</p> <p>Es finden regelmäßige Teamfortbildungen zum Thema Umgang mit Beschwerden statt. Neue Mitarbeitende werden von der Leitung und den eigenen Beschäftigten eingewiesen.</p>	
7. Schwierigkeiten im Auf-		<ul style="list-style-type: none"> - Die Kinder/Eltern können emotional aufgebracht sein: Durch aktives Zuhören fühlen sich die Eltern wertge- 	
Erstellt von: Erziehungshilfe	Freigegeben von: Andreas Hochreiter	Version und Datum: August 2017	Nächste Prüfung am: August 2018

Qualitätsstandard: Beschwerdemanagement

<p>gabenfeld</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Schwierigkeiten können auftreten? • Lösungsvorschläge und Vorbeugeideen 	<p>schätzt und ernst genommen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Mitarbeitenden können ebenfalls emotional aufgebracht sein. Ist es nicht möglich die Beschwerde wertfrei entgegen zu nehmen, holt sich der /die Mitarbeiter/in Unterstützung aus dem Team. - Die Beschwerde wird zu einem ungünstigen Zeitpunkt vorgebracht: Vereinbarung eines Gesprächstermins - Konflikt kann nicht bzw. temporär geklärt werden: Hinzuziehen einer dritten Person (z.B. Leitung, Kollege, Bereichsleitung, Geschäftsführung) und/oder durch die kollegiale Beratung kann eine Lösung gefunden werden.
<p>8. Qualitätssicherung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie wird dokumentiert? • Wie wird evaluiert? 	<p>Ist die Beschwerde weitreichender wird diese auf dem Formular Beschwerdebearbeitung festgehalten und danach in dem Ordner Beschwerdemanagement abgeheftet.</p>
<p>9. Qualitätsentwicklung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Besser werden durch..... • Ziele für die Zukunft 	<p>Ziele durch das Beschwerdemanagement sind die Weiterentwicklung und Verbesserung der Arbeitsprozesse.</p> <p>Zudem sollen die Kinder/Eltern durch Partizipation angeregt werden ihre Bedürfnisse und Kritik konstruktiv zu äußern.</p>
<p>10. Nachweise und Referenzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beschwerdebearbeitungsbogen - Leitfaden für Umgang mit Beschwerden (Flussdiagramm)

Erstellt von: Erziehungshilfe	Freigegeben von: Andreas Hochreiter	Version und Datum: August 2017	Nächste Prüfung am: August 2018
----------------------------------	--	-----------------------------------	------------------------------------

Beschwerdebearbeitung

Beschwerdeeingang

BeschwerdeführendeR:

Name: _____

Telefon: _____

eMail: _____

Datum: _____

Uhrzeit: _____

Aufgenommen durch: _____

Straße: _____

PLZ: _____

Ort: _____

- Extern Intern Erstbeschwerde Folgebeschwerde

Eingangsweg

- Direkte Beschwerde: Träger Bereichsleitung
 Über den Dienstweg erhaltene Beschwerde Leitung MitarbeiterIn
 ElternvertreterIn Sonstige

Beschwerdeeingang

- Telefonisch Brief (Anhang)
 Persönlich eMail (Anhang)

Betrifft Arbeitsbereich

- Konzeption /konzeptionelles Arbeiten
 Pädagogische Arbeit mit dem Kind
 Zusammenarbeit mit den Eltern
 Hygiene
 Organisatorisches
 Aufsichtspflicht + Sicherheitsmaßnahmen

Angebener Beschwerdebereich (Stichwort: z.B. Personen, Verhalten, Verfahren, Leistung)

Sachverhalt der Beschwerde

Bearbeitung abgegeben an _____ Datum _____

Zusage an Beschwerdeführenden Terminzusage _____
zeitliche Zusage _____
bis _____
(Ergänzungen)

Kein Abschluss (Begründung)

Hinzuziehen externer Beratung /Gremien: _____

Nachrichtlich weitergeleitet an

- Träger
- Leitung
- MitarbeiterIn
- Fachberatung
- Jugendamt
- Schule
- Sonstige _____

Abschluss

Datum _____

Unterschrift BearbeiterIn _____

Unterschrift Leitung _____

Anlagen _____

(z.B. Gesprächsprotokoll, schriftliche Beschwerde)