

Im Auftrag der

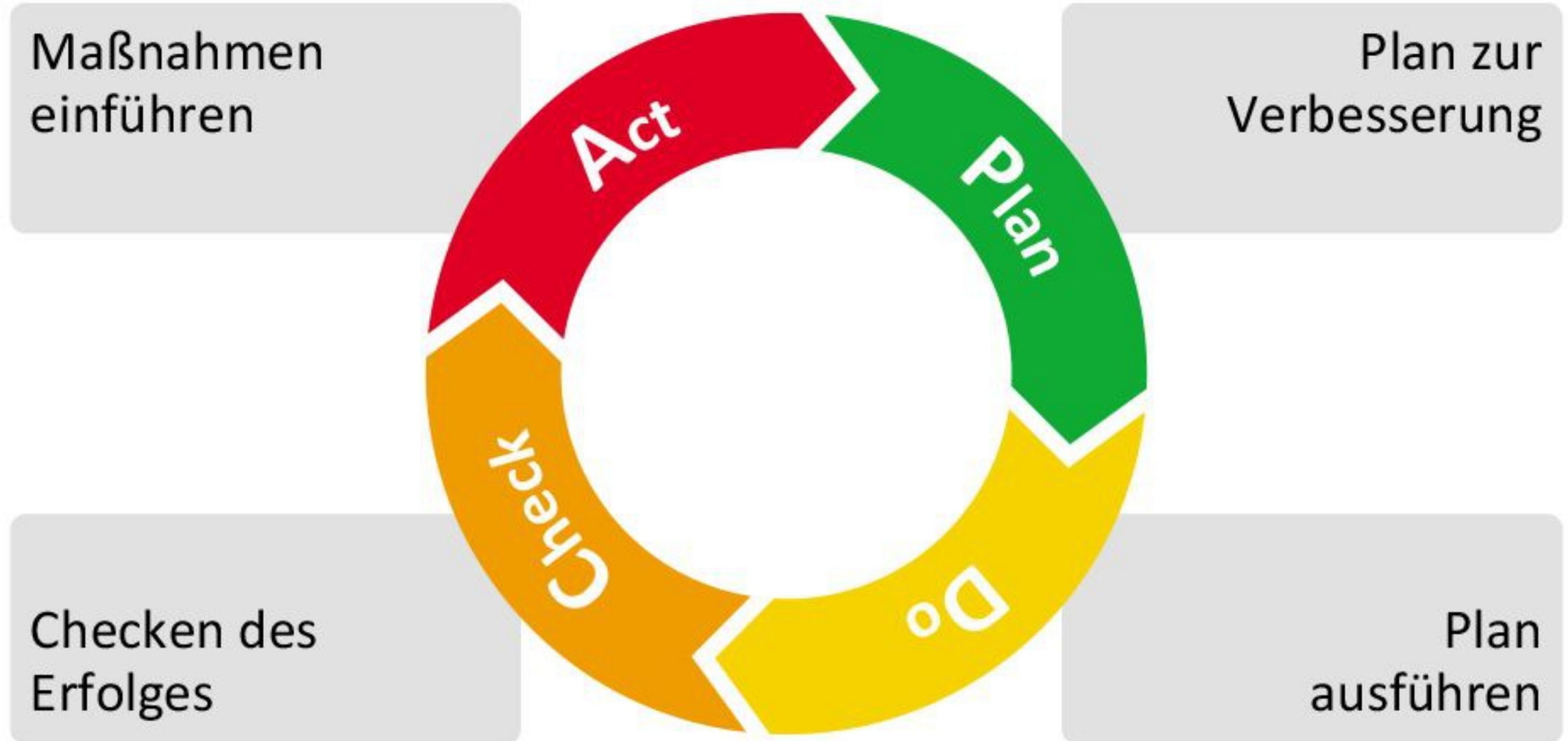


**Akademie für Gesundheits-
und Sozialberufe**

QM – Qualitätsmanagement Beschwerdemanagement



Kontinuierliche Verbesserung



Beschwerdemanagement

- Das Beschwerdemanagement umfasst die Planung, die Durchführung und die Kontrolle sämtlicher Maßnahmen im Zusammenhang mit Beschwerden.
- **Ziele des Beschwerdemanagements:**
 - Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen bzw. Vermeidung von Kundenverlusten
 - Schaffung zusätzlicher werblicher Effekte, z.B. positive Mund-zu-Mund-Kommunikation
 - Förderung eines kundenorientierten Unternehmensimages
 - Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen durch Nutzung der Information
 - Vermeidung externer Fehlerkosten, z.B. Auseinandersetzungskosten (Prozesskosten)
 - Vermeidung interner Fehlerkosten
 - Effiziente Aufgabenerfüllung
 - Globalziel: Erhöhung der Gewinn-und Wettbewerbsfähigkeit

Beschwerdemanagement

Nutzen des Beschwerdemanagements:

Der Vorteil für Patienten besteht darin, dass sie die Möglichkeit haben, ihren Ärger loszuwerden und so zu einer Verbesserung beitragen. Soweit möglich, wird der Beschwerdeführer dann im Gespräch aktiv in den Lösungsprozess eingebunden. Besonders wertvoll sind die Ideen der Mitarbeiter im Lösungsprozess der Beschwerden, da diese die Bedürfnisse der Patienten am besten kennen.

Die Rolle der Mitarbeiter im Beschwerdemanagement verlangt Kritikfähigkeit, Selbstbeherrschung und Belastbarkeit. Durch Verhaltenstraining und Rollenspiele kann dies erlernt und trainiert werden.



Michael · 12. Februar 2019

★☆☆☆☆ **Verifizierter Kauf**

Format: Taschenbuch

Ist halt ein Buch

Ich hasse Bücher.

46 Personen fanden diese Informationen hilfreich

Nützlich

Melden

Beschwerdemanagement

Aufgaben des BM

Patientenorientiertes Beschwerdemanagement bedeutet, die Patienten dazu zu ermuntern, ihre Beschwerden mitzuteilen. Voraussetzung ist, dass umfassend auf die Beschwerdewege hingewiesen wird und diese leicht zugänglich sind. Sämtliche Aufgaben, die unmittelbar gegenüber dem Kunden erfüllt werden, sollten transparent sein.

Die Tätigkeiten der Beschwerdestelle sollten in einem Jahresbericht veröffentlicht werden.

Die Aufgaben des BM werden in zwei Bereiche unterteilt:

- direktes Beschwerdemanagement (direkter Kontakt mit dem Beschwerdeführer)
- indirektes Beschwerdemanagement (Auswertung, Controlling)



Durex Play - Sweet Strawberry - 50ml

by [Durex](#)

★★★★☆ (11 customer reviews)  (1)

Price: **£2.46**

In stock.

★★★★★ **Perfect**, 2 Mar 2012

This review is from: [Durex Play - Sweet Strawberry - 50ml \(Personal Care\)](#)

ran out of jam so added some of this to the kids Rice Pudding, they couldn't tell the difference and they are relatively bright

bild: [twitter](#)

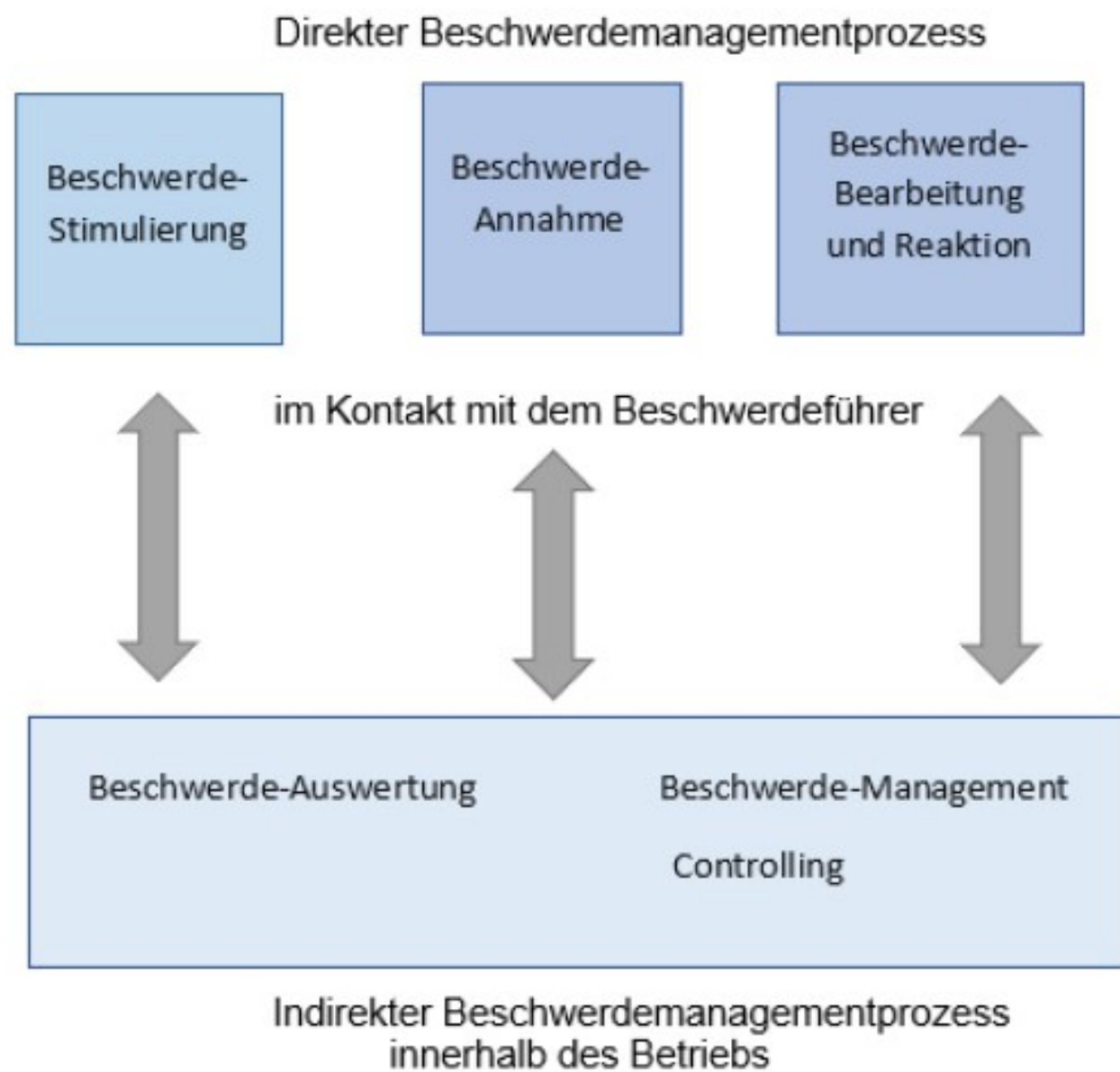
«Die Konfitüre ging aus, also habe ich ein wenig davon in den Reispudding der Kinder getan und sie haben keinen Unterschied bemerkt. Und sie sind relativ gescheit.»

Im Auftrag der



Akademie für Gesundheits- und Sozialberufe

Beschwerdemanagement



Beschwerdemanagement

Beschwerdestimulierung:

- Unternehmen müssen signalisieren, dass sie sich für alle Gründe von Unzufriedenheit verantwortlich fühlen und diese auch beseitigen möchten. Im Durchschnitt beschweren sich nur 10% der unzufriedenen Kunden.
- Betroffenen die Möglichkeit bieten, Beschwerden auf dem gewünschten Weg zu äußern
- Zugänglichkeit bedeutet: Hinweise auf die Beschwerdemöglichkeit, so dass sich der Patient jederzeit persönliche, schriftlich oder telefonisch beschweren kann
- Neben der Möglichkeit offener Kontakte muss auch die Möglichkeit bestehen, anonym zu bleiben. Für Patienten, die es vorziehen, sich an eine externe unabhängige Beschwerdestelle zu wenden, gibt es unabhängige Patientenberatungsstellen Deutschland (UPD), bei denen man eine kostenlose Beratung in Anspruch nehmen kann.

12 uhr fahre ich von meinem vater weg und muss meinen pc neu aufbauen könnten wir es lieber am 32 machen?



09:01

am 32. Dezember ???

Beschwerdemanagement

Beschwerdeannahme:

- Beim Erstkontakt kann die Kundenzufriedenheit gesteigert, aber auch abgebaut werden.
- Der Annahmeprozess umfasst die Organisation des Eingangs der Beschwerden und die Erfassung der Beschwerdeinformationen.

Einrichtungen müssen dafür sorgen, dass Zuständigkeiten, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen klar definiert sind.

Von den Mitarbeitern wird erwartet, dass sie

- Über Beschwerdewege und Bearbeitungsstandards informiert sind
- Über sozialpsychologische Kenntnisse zur Beruhigung der Situation verfügen
- Den Willen des Unternehmens zur Problemlösung deutlich machen

Daniel [REDACTED]

Sonntag, 25 August

Essen



Lieferung



Schnelle Lieferung, sehr netter Lieferant, das essen hat auch sehr gut geschmeckt. Aber trotzdem bin ich total unzufrieden, Lieferando hat mir nämlich meinen Traumjob bei foodora weggenommen. Ich hoffe das Takeaway.com deswegen bald Insolvenz anmelden.

Beschwerdemanagement

Beschwerdeannahme: Verhaltensfehler

Beispiele für Verhaltensfehler:

- Beschwerdeannahme im Beisein anderer Kunden
- keine vertrauliche Behandlung
- fehlende Entschuldigung
- respektloses Verhalten gegenüber dem Kunden
- kein Interesse am Problem bzw. Bedürfnis des Kunden
- sich nicht zuständig bzw. verantwortlich fühlen
- Schuldzuweisungen gegenüber anderen Mitarbeiter



Lasse

★☆☆☆☆ **Mist**

Rezension aus Deutschland vom 14. September 2018

Wir müssen die Lektüre im deutsch lk lesen und kein einziger Schüler versteht die Geschichte. Komplett bescheuert.

4 Personen fanden diese Informationen hilfreich

Nützlich

Melden

Im Auftrag der



Akademie für Gesundheits-
und Sozialberufe

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdeerfassungsformular

sollte folgende Angaben enthalten:

- Angaben zur Beschwerdeannahme
- Angaben zum Beschwerdeführer
- Angaben zum Beschwerdeobjekt
- Angaben zum Beschwerdeproblem
- Angaben zur Beschwerdebearbeitung
- Angaben zur Beschwerdelösung

Annahme der Anregung/ Beschwerde	Datum: _____ Uhrzeit: _____
Name, Anschrift, Tel. Nr. des Beschwerdeführers	
Arbeitsbereich Qualifikation	☐ Pflege ☐ Pflegefachkraft ☐ einj. Pflegekraft ☐ Assistenzk. ☐ Verwaltung ☐ Leitungsassistentkraft
Betroffener Bereich Anregung/Beschwerde	☐ SGB V ☐ Kommunikation/Beratung ☐ SGB XI ☐ Erreichbarkeit in Notfällen ☐ Private Leistung ☐ Leistungsabrechnung ☐ Betreuung ☐ Mitarbeiter bezogen ☐ _____ ☐ Zeit/Dauer
Grund der Anregung/Beschwerde	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Maßnahmen:	☐ Keine weiteren Maßnahmen erforderlich, da der Sachverhalt direkt im Gespräch geklärt werden konnte. ☐ Die PDL wurde am _____ informiert. ☐ Folgende Maßnahmen wurden besprochen und von der Teamleitung eingeleitet. Was: _____ _____ _____ Wer: _____ Bis wann: _____
Zwischembescheid an den Beschwerdeführer ☐ nicht notwendig ☐ notwendig	_____ _____ _____ erfolgt am: _____ Hdz. _____

Beschwerdemanagement

Beschwerdebearbeitung und Reaktion

Die Gestaltung der internen Bearbeitungsprozesse von Beschwerden erfordert

- Festlegung von Verantwortlichkeiten auf verschiedenen Ebenen
- Festlegung von Bearbeitungsterminen, Überwachung der Termineinhaltung
- Entscheidung über Umfang der Kommunikation (Rückmeldung, Zwischenbescheid)
- Entscheidung über die Kommunikationsform (mündlich, schriftlich)
- Entscheidung über die Lösungen, die dem Kunden angeboten werden (Preisnachlass, Schadensersatz, Geschenk, Gutschein, oder auch immateriell: Entschuldigung, Gespräch mit dem Personal)



Versteht mich nicht

8 Rezensionen

★☆☆☆☆ vor 8 Monaten - 

Lebensmittel waren zu frisch

Beschwerdemanagement

Beschwerdeauswertung

Beschwerden enthalten wertvolle Informationen. Im Rahmen der Beschwerdeauswertung werden sie mithilfe geeigneter Analyseverfahren quantitativ und qualitativ ausgewertet. Die Ergebnisse werden bereit gestellt für strategische und operative Entscheidungen sowie aktiv im Kontinuierlichen Verbesserungsprozess genutzt.

- Quantitative Auswertung: -Erfassung des gesamten Beschwerdeaufkommens
 -Fehlerhäufungen deuten auf interne Schwachstellen hin
- Qualitative Auswertung: -sucht nach Beschwerdeursachen

Die Ergebnisse liefern dem Unternehmen wichtige Hinweise über die tatsächlichen Fehlerursachen und dienen der Entwicklung von Verbesserungen.

Beschwerdemanagement

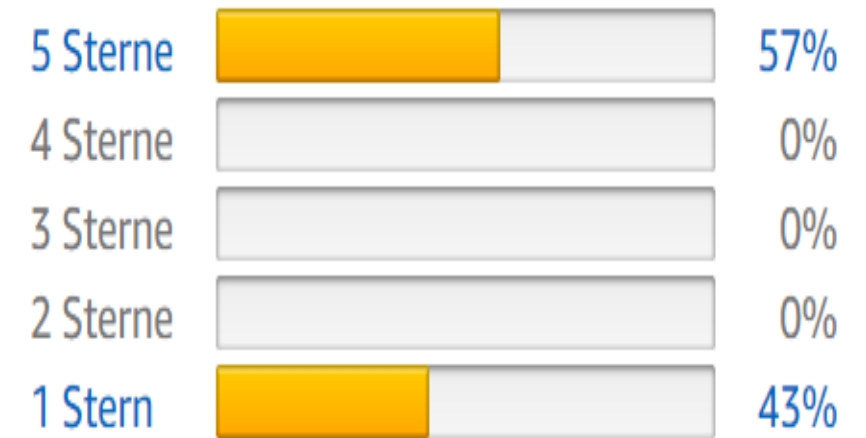
Beschwerdecontrolling

Das Beschwerdemanagement-Controlling kann in drei Bereiche unterteilt werden:

- **Evidenzcontrolling** ist für das Unternehmen sehr wichtig, weil man weiß, dass die Unzufriedenheit von Kunden in den erfassten Beschwerden häufig nur unzureichend zum Ausdruck kommt. Es hat die Aufgabe, den Umfang der verborgenen Beschwerden aufzudecken und daraus Schlussfolgerungen zu ziehen.
- **Aufgabencontrolling** überwacht, inwieweit die Aufgaben des BM erfüllt werden. Die Einhaltung von Leistungsstandards wird durch Kennzahlen überwacht. Im subjektiven Aufgabencontrolling wird die Zufriedenheit der Beschwerdeführer mit dem BM-Prozess erfasst.
- **Kosten-Nutzen-Controlling** dient der Abschätzung der entstehenden Ausgaben der vorausgehenden Prozesse. Die Personal-, Verwaltungs-, Kommunikations- und Wiedergutmachungskosten werden dem Nutzen gegenübergestellt. Aus der Kostenerfolgsrechnung wird der Gewinn ermittelt.

Kundenbewertungen / Kritiken

„Kritiken können große Macht haben, daher ist es wichtig, dass Kritiker sich ihrer Verantwortung bewusst sind oder werden. Falsche Kritiken können zu einer Selektion des Angebotes führen, was negative Folgen haben kann. Selbstverständlich darf sich jeder ein Urteil zu einem Angebot machen, doch eignet sich dieses persönliche Urteil nur selten zur massentauglichen Kritik. In Zeiten des Internets und der enormen Reichweite der sozialen Medien findet man allerdings immer mehr ungeeignete Meinungen zu Schriften. In den meisten wird vor allem der persönliche Frust oder die Enttäuschung an einem Produkt Ausdruck verliehen.⁸ Ein Beispiel sind die Bewertungen auf Händlerseiten wie Amazon. Die Bewertungen steigern sich oft von einem Extrem ins andere, eine objektive Meinung ist nur noch selten vertreten. So heißt es beispielsweise zu E.T.A. Hoffmanns *Der goldne Topf*:“



30.10.2019

Beschwerdegespräch



Beschwerdegespräch

Beschwerdereporting

Die Ergebnisse der quantitativen und qualitativen Auswertung werden an die Unternehmensleitung und die Funktionsbereiche (Controlling, QM, Personal, Marketing) weitergeleitet. Sie dienen als Grundlage für künftige Entscheidungen. Innerhalb der Einrichtung ist festzulegen, welche Ergebnisse allen Mitarbeitern der Einrichtung, z.B. im Intranet oder in Mitarbeiterzeitschriften, bekannt gegeben werden.

Beschwerdegespräch

Ein Beschwerdegespräch verläuft in zwei Phasen:

- **Konflikt- oder Beschwerdeanalyse**
- Konflikt- oder Beschwerdelösung
- In der ersten Phase eines Beschwerdegesprächs soll der beschwerdeführenden Person ermöglicht werden, den Vorgang, der zur Beschwerde geführt hat, genauestens zu schildern.
- Der separate Raum, in dem das Gespräch stattfindet, ist gemütlich und ruhig.
- Keine Telefonate oder Anfragen von Kollegen dürfen das Gespräch stören.
- Um den Vorgang festzuhalten, macht sich der Beschwerdemanager Notizen.
- Die Regeln des aktiven Zuhörens sind anzuwenden, indem der Zuhörende den Redner nicht unterbricht, Augenkontakt hält und keine Zeichen einer Bewertung von sich gibt.
- Ist die Beschwerde ausgesprochen, fasst der Beschwerdemanager die Aufzeichnungen zusammen und lässt sich die Zusammenfassung bestätigen. Dieser Vorgang beugt Missverständnissen vor und unterstützt das aktive Zuhören.

Beschwerdegespräch

Ein Beschwerdegespräch verläuft in zwei Phasen:

- Konflikt- oder Beschwerdeanalyse
 - **Konflikt- oder Beschwerdelösung**
-
- Ist die Beschwerde klar definiert, gilt es, eine kundenfreundliche Lösung zu finden.
 - Der Beschwerdemanager muss Verständnis für die Beschwerde und somit für den Kunden zeigen.
 - Abschließend muss die Zusicherung erfolgen, sich um das Problem zu kümmern.
 - Ist eine sofortige Lösung möglich, muss das Problem direkt behoben werden.

Beschwerdemanagement

Welcher Personenkreis muss in das Beschwerdemanagement eingebunden werden?

- Kunden, Patienten, Bewohner
- Angehörige, Betreuer
- Personal
- Ärzte, Therapeuten, Friseure, Lieferanten
- Kostenträger
- MD, Heimaufsicht

Beschwerdemanagement

Mögliche Beschwerdethemen können sein:

- Unfreundliches Personal
- Zu wenig Zeit, unpersönlich
- Zu hohe Zimmerbelegung
- Hygiene
- Wartezeiten
- Schlechte Ausstattung
- Schlechtes Essen (Auswahl, Qualität)
- Mangelnde Information / Kommunikation

Beschwerdemanagement

Gründe für nicht geäußerte Beschwerden können sein:

- Beschwerden sind mit zu viel Zeit und Aufwand verbunden
- Patienten kennen ihre Rechte nicht
- Unkenntnis der Ansprechpartner bzw. Anlaufstellen
- Fehlendes Selbstbewusstsein
- Angst vor Konsequenzen, negative Reaktionen
- Schlechte Erfahrungen

Beschwerden – Herausforderungen und Aufgaben

Mein Steuerbescheid muss falsch sein, denn ich hatte eine Einkommenssteuererstattung beantragt. Ihr Steuerbescheid endet aber mit einer Nachzahlung. Damit bin ich nicht einverstanden. Bitte nehmen Sie diesen zurück.

Beschwerden – Herausforderungen und Aufgaben

*Gegenüber von uns ist ein Heim für
gehörende Mütter. Eine Gebärmutter lag im
Fenster und winkte mir freundlich zu. Ich
fühle mich davon belästigt.*

Beschwerden – Herausforderungen und Aufgaben

Neun Stunden von Jamaica nach England? Die Amerikaner brauchen aber nur drei Stunden, das ist unfair!

Weil die Straße zum Resort so uneben war, konnten wir den Reiseführer nicht lesen und konnten uns so über viele Dinge nicht ausreichend informieren. Deshalb hatten wir weniger Spaß.

Beschwerden – Herausforderungen und Aufgaben

*Der Sand sah nicht so aus wie in der Broschüre.
Dort sah er weiß aus, unserer Meinung nach war
er aber gelb.*

*Der Strand war viel zu sandig. Als wir ins Zimmer
kamen, mussten wir alles putzen.*

Beschwerden – Herausforderungen und Aufgaben

Ich war in Goa, Indien. Dort war alles mit Curry gewürzt, das war schrecklich. Ich mag keine scharfen Speisen!!!

Im Auftrag der

AGS

**Akademie für Gesundheits-
und Sozialberufe**

Fragen zum Abschluss



Unternehmensverbund der Wirtschaftsakademie

- Ein starker Verbund



Im Auftrag der



Im Auftrag der



**Akademie für Gesundheits-
und Sozialberufe**

Vielen Dank

