

# Keine Angst vor Kritik

Wer Beschwerden nicht ernst nimmt, verliert Kunden und vergibt die Möglichkeit zur Verbesserung. Das gilt in der Kranken- und Altenpflege einmal mehr, erfordert die Zusammenarbeit doch viel Vertrauen.

Annika Heilgenberg, Bremen

Oft zögern alte Menschen mit Kritik, wollen sie doch die Beziehung zum Pflegenden nicht belasten. Die Bremer Pflegedienst GmbH hat deswegen das Beschwerdemanagement zum festen Bestandteil ihrer Qualitätssicherung gemacht und bei der Zertifizierung des Systems die Note 1 erzielt – als erster ambulanter Pflegedienst bundesweit. „Wir bearbeiten Beschwerden systematisch, können den Ursachen auf den Grund gehen, Abhilfe schaffen und so das Vertrauen der Menschen in uns rechtfertigen“, sagt Michael Döring, Geschäftsführer des ambulanten Pflegedienstes. „Die vor zwei Monaten eingeführten Routinen zeigen Fortschritte, denn es kommt vermehrt kritisches Feedback und auch mehr Lob.“

## Offener Umgang mit Kritik

Trotz vorhandenem Formular waren Beschwerden früher eher die Ausnahme. Kritik der Pflegebedürftigen wurde oft nur mündlich durch Mitarbeiter aufgenommen. Eine systematische Bearbeitung fand nicht statt. Die Reaktion

darauf wurde nur unregelmäßig überprüft. Für die Pflegebedürftigen änderte sich unter Umständen nichts, was langfristig zu deren Kündigung führte. Für Döring eine unbefriedigende Situation, waren für ihn die Gründe, die zu diesem Schritt führten, nicht erkennbar: „Aus Erfahrung mit alten Menschen wissen wir um die Ängste, nach Kritik von den Pflegekräften schlechter behandelt zu werden.“ Dass das nicht der Fall ist, versuchen die Mitarbeitenden des Bremer Pflegedienstes nun ihrerseits aktiv zu vermitteln. „Wir zeigen immer wieder Offenheit für kritisches Feedback, um zu vermitteln, dass wir darin die Chance sehen, uns zu verbessern.“

## Mehrere Kanäle zur Beschwerde verfügbar

Bei der Einführung des Systems hat Döring viele Aspekte bedacht. Kunden erhalten jetzt schriftliche Informationen zum Beschwerdemanagement. „Dazu gehören Info- und Beschwerdebögen mit entsprechend frankierten Rückumschlägen“, so der Pflegedienst-Chef. Die Pflegekräfte informierten auch die Angehörigen über die Möglichkeiten, Kritik zu äußern – die sogar anonym per Post erfolgen kann. „Am häufigsten werden unsere Mitarbeiter direkt angesprochen, die die Beschwerden dann unverzüglich an uns weiterleiten. Genutzt werden auch das Beschwerdetelefon, das Formular oder der direkte Kontakt über E-Mail mit unserem Qualitätsbeauftragten“, so Döring.

## Beauftragter muss Problem erfassen

In Einzelgesprächen und Teamsitzungen schult der Qualitätsbeauftragte Malte Cordes die Beschäftigten, den Beschwerdebogen richtig zu nutzen, die

Patienten zu beraten und Lösungsvorschläge zu formulieren. Döring: „Zwei Werkzeuge nach Übermittlung der Beschwerde an unseren Qualitätsbeauftragten erfolgt eine Rückmeldung.“ Ist ein Mitarbeitender betroffen, spricht Cordes mit den Beteiligten persönlich. „Ergibt sich keine Lösung, muss er prüfen, ob die Chemie zwischen Pflegekraft und Pflegebedürftigen einfach nicht stimmt oder ob andere Gründe dahinter stecken.“ Im ersten Fall wird die Pflegekraft gewechselt, ansonsten erarbeitet der Qualitätsbeauftragte weitere Maßnahmen gemeinsam mit den Mitarbeitenden. „Nach 14 Tagen wird dann wiederum deren Effekt überprüft.“

## Schwachstellen erkennen und beheben

Cordes führt jetzt auch eine Beschwerdestatistik: „Wir können jetzt immer wiederkehrende Kritikpunkte erkennen. Die Ergebnisse werden Geschäftsführung und Mitarbeitern vorgestellt. Gemeinsam legen wir die zu ergreifenden Maßnahmen fest.“ Das Ergebnis bislang: Die meisten Beschwerden betreffen die Versorgungszeiten oder den Wechsel von Pflegekräften und werden von Pflegebedürftigen und Angehörigen gleichermaßen geäußert. Bewährt habe sich auch, dass der Qualitätsbeauftragte wenig in der direkten Pflege tätig ist. „Gerade weil er nur selten selbst pflegerisch tätig ist, kann er Sachverhalte unbefangen und objektiv einschätzen“, so Döring. Für das „Kundenfreundliche Beschwerdemanagement“ wurde das Unternehmen Anfang November mit der Note 1 zertifiziert. Das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement zeichnete damit bundesweit erstmalig einen ambulanten Pflegedienst aus.

| [www.bremer-pflegedienst.de](http://www.bremer-pflegedienst.de) |