


| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Theresia- Hecht- Stiftung | <p style="text-align: center;">Qualitätsmanagement Handbuch Verbesserungsmanagement 1.1. Umgang mit Anregungen, Lob, Kritik u. Hinweisen</p> |  |
|--------------------------------------|---|---|

Liebe BewohnerInnen, BetreuerInnen, Angehörige und KollegInnen,

zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Angebote möchten wir Ihnen die Gelegenheit bieten mitzuwirken, indem Sie uns Ihre Anregungen, Lob sowie auch Kritik mitteilen. – Gleiches gilt für Hinweise nach dem Hinweisgeberschutzgesetz sowie für Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz im Rahmen des Gewalt- und Missbrauchsschutzes.

Ihre Meinung und Ihre Hinweise sind uns wichtig, denn nur so können wir unsere Angebote stetig verbessern und wissen, woran wir bei Ihnen sind und welche Themen zu bearbeiten sind. Dies sind wichtige Bausteine zur Fremd- und Selbstreflexion und Hilfen zur qualitativen Verbesserung der eigenen Haltung.

Wir bearbeiten Ihre Anregung, Kritik oder Ihren Hinweis zeitnah und halten Sie auf dem Laufenden.

Da sich Sachverhalte durch ein Gespräch oft noch effektiver und schneller klären lassen, würden wir es zu schätzen wissen, wenn Sie ihre Personendaten auf den Formularen angeben würden. Alle personenbezogenen Daten werden streng vertraulich behandelt und werden nicht an dritte weitergegeben. Sofern Sie sich uns aber lieber anonym mitteilen möchten, ist dies selbstverständlich auch möglich.

Unser Ziel ist es

- ➔ Die Zufriedenheit aller Beteiligten zu erhalten und zu erhöhen
- ➔ Strukturprobleme, Fehler sowie Verbesserungen in der Ablauforganisation aufzudecken
- ➔ Die Prozessstruktur und Ergebnisqualität stetig zu verbessern
- ➔ Die Förderung einer kreativen, einbeziehenden Unternehmenskultur

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung, denn jede Meinung zählt!

Konkreter Ablauf für die Erstellung einer Anregung, Lob oder Beschwerde

- ➔ Bitte nehmen Sie für eine Anregung, Beschwerde, Lob oder für einen Hinweis das Formular „1.2. Verbesserungsformular“.
Sie finden unserer Formulare in der Verwaltung, auf WIKI im Raster Verbesserungsmanagement, auf unserer Homepage www.t-h-s.de unter „Ihre Meinung“ (dort können Sie auch direkt das Verbesserungsformular ausfüllen und an uns absenden) oder sie scannen den QR-Code auf dem jeweiligen Verbesserungsformularen ab und gelangen so ebenfalls auf direktem Weg auf unserer Homepage.
- ➔ Füllen Sie das Formular aus und beschreiben Sie möglichst genau Ihr Anliegen.
- ➔ Mündliche Beschwerden oder Anregungen von externen Personen, werden schriftlich auf dem vorgesehenen „1.2. Verbesserungsformular“ aufgenommen, dies ist die Aufgabe der jeweiligen FK im Dienst.
- ➔ Ihr ausgefülltes Formular können Sie in den Hausbriefkasten am jeweiligen Verwaltungsgebäude einwerfen, an den gewünschten Standort per Post zusenden oder per Mail an verbesserung@t-h-s.de senden.
- ➔ Sofern es sich um einen Hinweis nach HinSchG handelt, muss das Formular in einen geschlossenen Briefumschlag und mit dem Vermerk „Hinweis“ versehen werden.
- ➔ Sie werden innerhalb von 14 Tagen eine Rückmeldung erhalten, auch wenn die Realisierung Ihres Vorschlages nicht möglich ist.

- Im Falle dass Sie bei unseren Beiräten, Angehörigenvertretungen oder externen Institutionen eine Anregung, Kritik oder Lob äußern möchten, finden Sie die Kontaktdaten als Aushang im jeweiligen Verwaltungsgebäude, auf Anfrage bei unserem Verwaltungspersonal oder auf unserer Homepage.

Konkreter Ablauf für die Annahme einer Anregung, Lob, Beschwerde oder eines Hinweises

- Der Briefkasten wird werktags von der Verwaltung geleert.
- Die eingegangenen Verbesserungsformulare werden mit Eingangsstempel und Handzeichen der Verwaltung versehen. Auf dem Verbesserungsformular wird vermerkt, an wen die Anregung, Beschwerde oder das Lob weitergeleitet wurde.
- Das Verbesserungsformular wird zusammen mit dem Bearbeitungsformular eingescannt und unmittelbar per Mail an die Einrichtungsleitung und an das Qualitätsmanagement versendet.
- Formulare, die über die Mail verbesserung@t-h-s.de eingehen, werden automatisch an das Qualitätsmanagement weitergeleitet. Die Formulare werden vom QM an die jeweilige Einrichtungsleitung per Mail zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.
- Sofern das Verbesserungsformular einen Gewalt- oder Missbrauchshinweis beinhaltet, wird dies zusätzlich zu der Einrichtungsleitung und dem Qualitätsmanagement an den Präventionsbeauftragten weitergeleitet.
- Sofern es sich um einen Hinweis handelt, muss der Briefumschlag ungeöffnet an die interne Meldestelle weitergeleitet werden.

Konkreter Ablauf für die Bearbeitung von Anregungen, Lob und Beschwerden

- Wir nehmen jede Anregung oder Beschwerde ernst.
- Die jeweilige Einrichtungsleitung nimmt das Verbesserungsformular entgegen und übernimmt oder delegiert die Bearbeitung.
- Die Bearbeitung muss innerhalb von 30 Tage abgeschlossen sein.
- Der/Die Verfasser/Verfasserin muss innerhalb von 30 Tagen eine Rückmeldung erhalten.
- Das vollständig ausgefüllte Bearbeitungsformular muss innerhalb von 30 Tagen an das QM zurückgesendet werden.
- Die Beschwerdebearbeitende Person nimmt sich den geschilderten Sachverhalt an und klärt ggf. offene Fragen.
- Sofern es sich um einen Gewalt- oder Missbrauchshinweis handelt, wird der Präventionsbeauftragte die Bearbeitung zusätzlich mit der jeweiligen Einrichtungsleitung übernehmen.
- Auf dem „1.3. Bearbeitungsformular“ wird notiert, wer die Bearbeitung sachgemäß übernimmt, welche Maßnahmen ergriffen werden, wer dafür zuständig ist und zu welchem Termin die Maßnahmen umgesetzt werden.
- Das Qualitätsmanagement führt eine Sammelliste. Zu Beginn wird die Bearbeitungsnummer in der Liste notiert um die zeitliche und sachgemäße Bearbeitung zu gewährleisten. Die Sammellisten sind unter folgendem Ordner zu finden (Intranet (T) > QM > Verbesserungsmanagement > Auswertungslisten).
- Auf dem Formular befindet sich ggf. der vereinbarte Evaluationstermin.
- Der Absender und die Einrichtungsleitung erhält eine Rückmeldung, wie und wann die Beschwerde bearbeitet wurde und bis wann die entsprechenden Maßnahmen umgesetzt werden.
- Falls der Absender mit dem Vorschlag oder der Lösung nicht einverstanden ist, führt die Beschwerdebearbeitende Person in Rücksprache mit der Einrichtungsleitung eine Klärung herbei.
- Bearbeitete Formulare werden ans Qualitätsmanagement per Mail weitergeleitet.
- Das Qualitätsmanagement legt die eingegangenen Formulare unter folgendem Ordner ab:
(Intranet (T) > QM > Verbesserungsmanagement > Eingegangene Verbesserungen).
Auf diesen Ordner wird aus datenschutzrechtlichen Gründen ausschließlich das Qualitätsmanagement Zugriff haben.
- Die vereinbarten Maßnahmen werden umgesetzt.
- Das Qualitätsmanagement erfragt die Wirksamkeit der Maßnahmen einen Monat nach Abschluss.
- Das Qualitätsmanagement notiert in den Sammellisten alle eingegangenen Anliegen und evaluiert sie.

- Sollten die gleiche Sachverhalte wiederholt eingestuft werden oder ein Thema als besonders präsent eingestuft werden, entscheidet die jeweilige Einrichtungsleitung und das Qualitätsmanagement über die weitere Bearbeitung in einem Qualitätszirkel bzw. mit der Einbeziehung weiterer Personen.
- Die Verbesserung bestehender Prozesse ist Thema im Qualitätszirkel.
- Der Prozess endet mit dem Erledigungsvermerk auf den Formularen und dem sachgemäßen ablegen der Formulare im Ordner (Intranet (T) > QM > Verbesserungsmanagement > Abgeschlossene Verbesserungen).

Konkreter Ablauf für die Bearbeitung eines Hinweises:

- Wir nehmen jeden Hinweis ernst
- Die interne Meldestelle übernimmt gemeinsam die Bearbeitung
- Innerhalb von 7 Tagen muss eine Eingangsbestätigung an den Absender versendet werden
- Dem Hinweisgeber muss das Formular „1.9. Einwilligung zur Datenverarbeitung nach §13“ ausgegeben werden und von ihm/ihr unterschrieben an uns zurück gesendet werden
- Prüfung ob Hinweis in das Sachgebiet §2 nach HinSchG fällt
- Sofern Hinweis nicht in das Sachgebiet §2 nach HinSchG fällt, muss die hinweisgebende Person informiert werden und eine Weiterleitung an eine andere Abteilung zugestimmt werden
- Sofern ein Hinweis telefonisch eingeht, muss das Verbesserungs- und Hinweisformular ausgefüllt und vom Hinweisgeber unterschrieben werden
- Für die Bearbeitung des Hinweises, muss das Formular „1.8. Bearbeitungsformular“ genutzt werden
- Der Hinweis wird in der internen Meldestelle gemeinsam besprochen
- Die interne Meldestelle prüft die Plausibilität und Stichhaltigkeit der Meldung
- Die interne Meldestelle prüft, ob die Meldung intern oder extern verarbeitet werden muss
- Die interne Meldestelle leitet entsprechende Folgemaßnahmen ein
- Die interne Meldestelle hält Kontakt zur hinweisgebenden Person und spricht, falls gewünscht, die Verarbeitung ab
- Die interne Meldestelle dokumentiert jeden Schritt
- Sofern ein Hinweis durch eine dritte Person weiterverarbeitet werden muss, bedarf es einer unterschriebenen Einwilligung des Hinweisgebers - Hierfür bitte das Formular „1.5. Einwilligung zur Weiterverarbeitung“ nutzen
- Innerhalb von drei Monaten muss die interne Meldestelle eine Rückmeldung an die hinweisgebende Person kommunizieren
- Alle Hinweise die nicht strafrechtlich Verfolgt werden, müssen 3 Jahre aufbewahrt werden
- Der Prozess endet mit dem Erledigungsvermerk auf den Formularen und dem sachgemäßen ablegen der Formulare im geschützten Ordner