Einführung eines Beschwerdemanagements

Autor(en): **Junker, Janine**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): **- (2001)**

Heft 1

PDF erstellt am: **23.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822749

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Einheitliche Schulung

Die Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten zeigten, dass trotz einheitlichen Materialien, die Anwendung in der Praxis sehr unterschiedlich war. So wurden alle Mitarbeiterinnen mittels Schulung auf den gleichen Wissenstand z.B. im Wundverband gebracht. Bei der einheitlichen Fortbildung wurden nicht nur die Materialien bearbeitet, sondern auch deren Anwendung. Damit es durch neues Personal zu keinem Qualitätsverlust kommt, sind alle verpflichtet, an einer Material- und Verbandtechnikschulung teilzunehmen.

FAZIT des gemeinsamen Materialeinkaufs

- Der gemeinsame Materialeinkauf lohnt sich!
- Durch einen einheitlichen Materialeinkauf, kann man die Produktewahl genau steuern.
- Produkte können gezielt getestet und die verschiedenen Vor- und Nachteile vor dem Kauf festgestellt werden.
- Nicht jede Mitarbeiterin kann selber in Apotheken verschiedene Materialien einkaufen, somit entsteht kein «Produktesalat» beim Klienten zu Hause.
- Alle Mitarbeitenden arbeiten mit den gleichen Materialien, dadurch ist eine einheitliche Schulung möglich. Dies führt zu einer strukturierten Qualitätsverbesserung.
- Die Zusammenarbeit mit andern Spitex-Organisationen ermöglicht es, Materialien in grossen Mengen zu guten Konditionen einzukaufen. Somit sinkt der Einkaufspreis der einzelnen Produkte.

Weitere Optimierung

Da das Materiallager trotz der eingeleiteten Massnahmen immer noch recht gross und vielfältig war, tauchte die Frage auf, ob andere Spitex Organisationen in der Agglomeration daran interessiert sein könnten, ihre Materialien bei Spitex Luzern zu beziehen. Bis heute haben wir eine Partnerorganisation gefunden. Die MitarbeiterInnen dieses Betriebes nehmen ebenfalls an unseren internen Materialschulungen teil. Die Organisation selber besitzt nur noch ein kleines «Notlager» und wird jede Nacht, ausser Samstag von unseren Logistikmitarbeiterinnen beliefert. Alle Bestellungen werden über EDV abgewickelt. Jede Klientin erhält ein für sie angeschriebenes Materialpaket. Es wird nach dem «Just in time Konzept» (heute bestellen, morgen erhalten.) gearbeitet.

Einführung eines Beschwerdemanagements

Spitex Organisationen tun gut daran, mit Beschwerden und Reklamationen in ihrem Betrieb systematisch umzugehen. Der Fachausschuss Spitex Verband Kanton St. Gallen hat einen Vorschlag zur Umsetzung der entsprechenden Norm des Spitex Verbandes Schweiz erarbeitet.

JU. Klientinnen und Klienten erwarten von den Spitexorganisationen in der Regel fehlerfreie Dienstleistungen und Produkte. Kein Mensch kann aber immer vollkommen fehlerfrei arbeiten. Deshalb können im Arbeitsalltag Fehler entstehen, die dann oftmals zu Beschwerden führen. Solche Reklamationen können auch ein Notsignal für Aufmerksamkeit, Einsamkeit oder ersehnte Zuwendung sein. Enttäuschte Klientinnen und Klienten sind aber keinesfalls Gegner. Im Gegenteil, durch ihre schlechten Erfahrungen bieten sie eine Chance für die Spitex-Organisation, denn sie:

- wissen genau, was falsch gelaufen ist, was sie gestört hat;
- sind in der Lage zu formulieren, wie die Dienstleistung besser werden kann;
- bieten kostenlose Informationen, die Anhaltspunkte auf dem Weg zur kontinuierlichen Verbesserung bieten;
- sind zum Dialog bereit und möchten eigentlich das Dienstleistungsverhältnis weiterhin bestehen lassen.

Vorteile

Für Spitexorganisationen bedeutet die Einführung eines Beschwerdemanagements in ihrem Betrieb:

- die Klientinnen zufrieden zu stellen und für eine positive Mundpropaganda zu sorgen;
- die Möglichkeit, Schwachstellen in der Organisation zu erkennen, zukünftig diese Probleme zu vermeiden und somit Fehlerkosten zu senken;
- durch Wiedergutmachung / Verbesserung die Klientinnen und Klienten stärker an sich zu binden;
- juristische Auseinandersetzungen mit KlientInnen können auf diesem Wege zu.

Standard ausgearbeitet

Um die Einführung eines Beschwerdenmanagements zu erleichtern, hat der Fachausschuss Spitex Verband Kanton St. Gallen einen Standard ausgearbeitet, welcher folgende Punkte abdeckt:

- Stellenwert eines Beschwerdenmanagements
- Beschwerdenstimulierung
- Beschwerdenannahme
- Beschwerdenbearbeitung
- Beschwerdenanalyse
- Kommunikation
- Erarbeiten und Umsetzen der Lösungsansätze
- Massnahmen

Der Standard «Beschwerdemanagement» kann beim Spitex Verband Kanton St. Gallen, Engelgasse 2, 9000 St. Gallen, Fax 071 222 87 54, e-mail info@spitexsg.ch für Fr. 15.– (Mitglieder) Fr. 20.– (Nichtmitglieder) bestellt werden.