

Konzept

Beschwerdestelle

Behinderten-Werk Main-Kinzig e.V.
Vor der Kaserne 6
63571 Gelnhausen

Inhaltsverzeichnis

1. Eingangsbeschreibung	Seite	3
2. Zielgruppe	Seite	4
3. Definition Beschwerde	Seite	5
4. Formen der Beschwerden	Seite	5
5. Beschwerdearten	Seite	5
5.1 Einfache und mittelschwere Beschwerden	Seite	5
5.2 Schwerwiegende Beschwerden	Seite	6
6. Beschwerdestelle	Seite	6
7. Rahmenbedingungen	Seite	6
7.1 Präsenz, Sprechzeiten	Seite	7
7.2 Angestellte	Seite	7
7.3 Öffentlichkeitsarbeit	Seite	7
7.4 Einbindung in das Qualitätsmanagement	Seite	8
8. Bearbeitung der Beschwerde durch die Beschwerdestelle	Seite	8
8.1 Typische Wege einer Bearbeitung	Seite	9

1. Eingangsbeschreibung

Das Konzept der Beschwerdestelle ist eine Ergänzung und Spezifizierung der Konzeption des Behinderten-Werk Main-Kinzig e.V (BWMK).

In den Angeboten des Behinderten-Werk Main-Kinzig e.V. werden verschiedene Wohnformen, tagesstrukturierende Angebote, Bildung und Schule, Möglichkeiten zur Teilhabe am Arbeitsleben und personen- und teilhabebezogene Dienstleistungen für Menschen mit geistigen, mehrfachen und seelischen Beeinträchtigungen vom Kindesalter bis einschließlich dem Erwachsenenalter bereitgehalten.

Ziel ist es, dass die begleiteten Menschen Rahmenbedingungen erhalten, damit sie möglichst normal an möglichst normalisierten Lebensbereichen teilhaben können, d.h. leben, lernen, wohnen oder arbeiten.

Demgegenüber erleben Menschen mit eingeschränkten bzw. individuellen Kompetenzen im institutionellen Kontext in vielen Alltagssituationen Abhängigkeiten und Anpassungen gegenüber anderen Menschen oder Rahmenbedingungen. Die Fähigkeiten der betroffenen Menschen an diesem Gefüge aktiv teilzuhaben oder mitzugestalten sind unterschiedlich ausgeprägt. Sie sind vom subjektivem Erleben, Empfinden abhängig sowie durch das folgende Reagieren und Handeln gekennzeichnet. So können im Beziehungsfeld des Zusammenlebens und –arbeitens Probleme entstehen, Missverständnisse oder Spannungen vorkommen.

Mit dem Verbesserungsmanagement ist der Rahmen gegeben, dass die im BWMK begleiteten Menschen sowie ihre An- und Zugehörigen Themen und Probleme, die im Alltag vor Ort entstehen ansprechen können und Lösungen erarbeitet werden.

Mit der Beschwerdestelle steht dazu ein ergänzendes Angebot für die im BWMK begleiteten Menschen bzw. ihrer gesetzlichen Vertretungen zur Verfügung.

Hier können gravierende Themen, Probleme, Hindernisse aber auch Nöte, Ängste und Vorfälle angesprochen werden,

die im Alltag im Leistungsangebot entstanden sind
und dort aufgrund der Schwere keine Lösung fanden,
die weitreichende Auswirkungen haben
und / oder die einen anderen Raum zum Ansprechen, Reflektieren oder Beschweren benötigen.

Ziel dieses Angebotes des BWMK ist es zum einen Problem- und Notsituationen zu erfassen, krisenverhindernde bzw. – auflösende Entwicklungen einzuleiten und damit zur Entspannung der Sachlage beizutragen.

Zum anderen sollen begleitete Menschen in einem dialogischen Prozess ihre Bedürfnisse oder Interessen einbringen, vertreten und letztendlich damit Qualitätsverbesserungen anstoßen können. Somit kann ein wesentlicher Beitrag zu Kundenorientierung und Empowerment geleistet werden.

2. Zielgruppe

Im Lebensalltag müssen alle Menschen eine Balance finden zwischen Wünschen nach Selbstbestimmung und den realen Sachzwängen und Abhängigkeiten gegenüber Rahmenbedingungen und Menschen.

Für Menschen mit Beeinträchtigungen im institutionellen Kontext führt das, z.T. umfangreiche oder dauerhafte Angewiesensein auf andere Menschen häufig zu einem Machtgefälle, das Auswirkungen auf die Alltagsbeziehungen hat. Diese Beziehungen zeichnen sich dadurch aus, dass die Begleiter / Angestellten über persönliche aber auch institutionelle und sachliche Ressourcen verfügen, den Zugang zu diesen herstellen und steuern können. Für die begleiteten Menschen ist dies so nicht bzw. nur eingeschränkt möglich.

Das Träger- und Angebotsgefüge mit den baulichen, sicherheitsrelevanten Vorgaben, der inhaltlichen Ausrichtung, dem finanziellen Rahmen, den personellen Ressourcen und den organisatorischen Regelungen steuert und strukturiert das Zusammenleben / das Zusammenarbeiten der betreffenden Menschen. Hierdurch werden häufig Wege der Bedürfnisbefriedigung vorgegeben, Wünsche und Bedürfnisse eingeschränkt. Menschen müssen sich anpassen. Sie erleben sich u.U. abhängig, ohnmächtig und ausgeliefert im Hinblick auf diese schwer verstehbaren Sachzwänge und Grenzsetzungen. Das Erleben und Aushalten dieses permanenten Spannungsverhältnisses im Machtgefälle zwischen institutionellen Erfordernissen und Möglichkeiten auf der einen Seite und den individuellen Wünschen, und Bedürfnissen andererseits, ist eine hohe Anforderung an die begleiteten Menschen.

Die Möglichkeit der eigenen Selbstvertretung, die Mitbestimmung im Kontext der Begleitung und die Selbstbestimmung für eine möglichst normalisierte Teilhabe ist eine Herausforderung für den Einzelnen. Um Rechte beanspruchen zu können, Leistungen auszuwählen, ist Information und Überblick erforderlich. Menschen mit ausgeprägtem Hilfebedarf sind häufig eingeschränkt in den Möglichkeiten sich diesen Überblick zu beschaffen, Alternativen der Unterstützung zu erschließen und sachgerecht auszuwählen. Sie sind hierbei in hohem Maß abhängig von Beratung und Unterstützung und je umfassender das Ausmaß an Unterstützung ist, umso größer ist die Abhängigkeit.

Diese Abhängigkeitsbeziehungen können ein kritisches oder sachliches Reflektieren der Beziehungen und der Situationen erschweren, die Bereitschaft sich zu beschweren verringern. Des Weiteren spielen bei den betreffenden Menschen die individuelle Sozialisation und Lebenssituation, fehlende Kenntnis über Beschwerdewege, erlebte Erfahrungen im Nutzen der Beschwerdevorgänge aber auch die langanhaltende Gebundenheit an die Situation der Begleitung eine Rolle.

Bei Menschen, die ihre Unzufriedenheit über Leistungen der Begleitung nicht oder nur unzureichend vermitteln können bzw. nur unbefriedigende Lösungen erfahren haben, sind häufig Mutlosigkeit, Regression aber auch aggressive Verhaltensweisen oder Äußerungen bis zu negativer Mundpropaganda als Spannungsabbau zu erleben.

3. Definition Beschwerde

Eine Beschwerde bezeichnet im Wortsinn einen Vorgang, der etwas schweres, schwieriges umfasst, der anstrengend und mühevoll ist. Einerseits kann der Vorgang selbst Kopfzerbrechen machen und Strapazen umfassen, andererseits kann auch die Situation die dem Vorgang der Beschwerde zu Grunde liegt beschwerlich, beklemmend, belastend, stressig oder mühsam sein.

Eine Beschwerde zu haben, meint also mit einer Sachlage nicht zufrieden zu sein. Beim Äußern einer Beschwerde wird eine Unzufriedenheit mitgeteilt, meist mit dem implizierten Wunsch nach einer Veränderung, nach einer Lösung.

Beschwerden können sich auf Einzelaspekte oder die Gesamtqualität eines Angebotes beziehen.

Beschwerden müssen nicht immer begründet oder zutreffend sein. Trotzdem geben sie Botschaften wie: „ich bin verärgert“, „ich bin nicht zufrieden“ oder „ich fühle mich nicht ernst genommen“, die aufgegriffen und bearbeitet werden müssen. Deshalb ist es wichtig, dass Menschen, die Beschwerden äußern sich ernst genommen fühlen.

4. Formen der Beschwerden

Eine Beschwerde kann in einem Gespräch unmittelbar bzw. zeitverzögert geäußert oder über andere Sprachmedien, z.B. schriftliche oder mündliche Aufzeichnungen dem BWMK zugestellt werden. Sie kann aber auch indirekt sowohl mündlich als auch schriftlich über andere Menschen oder Ansprechpartner mitgeteilt werden.

Bei Menschen, die nicht über diese Mittel der Kommunikation verfügen oder die sich in Abhängigkeitsbeziehungen befinden, können Beschwerden verdeckt durch verändertes und auffallendes Verhalten bspw. durch Rückzug, Abwehr oder Aggression auf für sie nicht zufriedenstellende Situationen bzw. unerfüllte Bedürfnisse hinweisen.

5. Beschwerdearten

Beschwerden werden hinsichtlich ihres Schweregrades eingeordnet.

5.1 Einfache und mittelschwere Beschwerden

(z.B. Lautstärke im Arbeitsraum, Terminverzögerungen, Verpflegung und Essenssituationen, mangelnder Informationsfluss in Einzelfällen, beleidigende Umgangsformen von begleiteten Menschen untereinander) werden in den Leistungsangeboten im Rahmen des Verbesserungsmanagements erfasst und bearbeitet. Die anonymisierte Erfassung der Beschwerde in der Verbesserungssammelliste erfolgt durch das die Beschwerde auslösende Angebot.

BWMK-übergreifende unterstützende Systeme und Angebote zur Bearbeitung der Beschwerde sind Qualitätsmanagement (QM), Kriseninterventionsteam (KIT), Deeskalationsmanagement, Facharbeitskreis (FAK), Coaching Spektrum Autismus (COSA). Im Einzelfall kann die Beschwerdestelle zur Bearbeitung mit einbezogen werden.

5.2 Schwerwiegende Beschwerden

(z.B. wenn Menschen massiv untereinander leiden, bei sexuellen Belästigungen und Übergriffen, wenn Straftatbestände vorliegen oder wenn vertraglich festgehaltene Kundenanforderungen wiederholt oder dauerhaft keine Bearbeitung bzw. Lösung finden) werden durch die Beschwerdestelle erfasst und bearbeitet.

6. Beschwerdestelle

Ziel im BWMK ist es deshalb wie beschrieben, dass Menschen mit Beeinträchtigungen, auftretende Probleme bzw. für sie als ungut empfundene Situationen vor Ort oder bei Menschen ihres Vertrauens in den Angeboten ansprechen und sich darüber beschweren können.

Das BWMK stellt mit der Beschwerdestelle für die im BWMK begleiteten Menschen **zusätzlich** eine Möglichkeit zur Verfügung in einem geschützten Rahmen schwerwiegende Themen anzusprechen, die im Leistungsangebot entstanden sind, dessen Ansprechen und Reflektieren einen anderen sicheren Raum benötigen und die gravierende Auswirkungen haben.

7. Rahmenbedingungen

Mit der Einrichtung der Beschwerdestelle können alle im BWMK begleiteten Menschen und ihre rechtlichen Vertreter ohne persönlichen Nachteil ihr Recht auf Beschwerde in Anspruch nehmen.

Im §3 HGBP werden Träger von Wohn- und Pflegeeinrichtungen darauf hingewiesen, bei Vertragsabschluss auf die internen und externen Beschwerdestellen hinzuweisen.

Alle im BWMK begleiteten Menschen haben die Möglichkeit sich ungestört und vertraulich an die Beschwerdestelle zu wenden oder sie aufzusuchen.

7.1 Präsenz, Sprechzeiten

Die Beschwerdestelle des BWMK ist im Beratungszentrum direct in Gelnhausen Hailerer Straße 24 verortet.

An allen Wochentagen können Beschwerden telefonisch (auch mit Anrufbeantworter), schriftlich oder per E-Mail die Beschwerdestelle erreichen.

Die Beschwerdestelle hat einen wöchentlichen Sprechtag im Beratungszentrum direct. Darüber hinaus finden regelmäßig Sprechzeiten wechselnd in den Angeboten vor Ort statt. Die Informationen dazu stehen über entsprechende Medien (z.B. Cabito, Aushänge) allen begleiteten Menschen im BWMK verständlich zur Verfügung.

Die Beschwerdestelle verfügt über eine eigene E-Mail-Adresse und eine eigene Telefonnummer.

7.2 Angestellte

Alle Angestellten des BWMK erfassen, bearbeiten und dokumentieren im Alltag auftretende Beschwerden, gehen die Schritte der Bearbeitung entsprechend der Vorgaben aus dem Qualitätsmanagement.

Ziel im BWMK ist es, dass alle Angestellten in der Begleitung Menschen mit Beeinträchtigungen ermutigen und bestärken eigene Wünsche, Bedürfnisse, Anliegen, Probleme und Notsituationen anzusprechen, die eigenen Bedarfe und Interessen einzubringen, zu vertreten und sich zu beschweren. Dabei unterstützen die Angestellten die begleiteten Menschen die vorhandenen und möglichen Wege zum Anbringen ihrer Beschwerde zu nutzen. Sie geben Informationen und Hilfe.

Den Angestellten ist die Arbeitsweise der Beschwerdestelle durch die Konzeption und das Intranet bekannt. Weitere Informationen können von den Angeboten vor Ort für bspw. Teamsitzungen oder Inhausschulungen bei der Beschwerdestelle angefragt werden. Neue Angestellte erhalten im Rahmen von Einführungsveranstaltungen einen ersten Einblick in die Arbeitsweise der Beschwerdestelle und in der Zeit der Einarbeitung einen Überblick über ihre Aufgaben beim Umgang mit Beschwerden.

7.3 Öffentlichkeitsarbeit

Die Information zur Arbeitsweise und Erreichbarkeit der Beschwerdestelle steht allen im BWMK begleiteten Menschen mit Beeinträchtigungen und ihren gesetzlichen Vertretungen umfassend und verständlich jederzeit zur Verfügung (z.B. Cabito, Aushänge, Flyer).

Die Arbeitsweise der Beschwerdestelle ist in Bewohnerrats-, Werkstattrats- und Frauenbeauftragten-Sitzungen der jeweiligen Bereiche vorgestellt.

Darüber hinaus können die Angebote vor Ort Informationsveranstaltungen über die Beschwerdestelle des BWMK bspw. für Hausbesprechungen, -versammlungen oder

Gruppensprecherzusammenkünfte vereinbaren. Diese sehr angebotsspezifischen Veranstaltungen können anschaulich und an Beispielen das Vorgehen und entstandene Lösungen vorstellen, individuelle Handlungswege der betreffenden Menschen beispielhaft erarbeiten.

Die Themen „Beschwerde“, „Wie beschwere ich mich richtig“ und „Umgang mit Beschwerden“ sind in den Angeboten der arbeitsbegleitenden Maßnahmen der beruflichen Bildung im Blauhaus verankert. Interessierte Menschen mit Beeinträchtigungen können sich zu diesen Kursen anmelden.

7.4 Einbindung in das Qualitätsmanagement

Beschwerden geben dem BWMK eine Rückmeldung zu wesentlichen Themen der Qualität der Arbeit. Verbesserungspotentiale und Risiken können mit der Erfassung von Beschwerden identifiziert werden. Mit der Bearbeitung der Beschwerden wird die Einhaltung von Kundenanforderungen sichergestellt, Kundenzufriedenheit erhöht und die Qualität der Angebote nachhaltig verbessert.

Bei der Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden werden die Vorgaben des Datenschutzes eingehalten.

Die Beschwerdestelle des BWMK ist ein wesentlicher Bestandteil des Verbesserungsmanagements, welches im kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) verankert ist.

In einem EDV-gestützten System werden Beschwerden hinsichtlich auftretender Themen, Lösungen, Quantität und deren Vergleichbarkeit anonym erfasst und ausgewertet.

8. Bearbeitung der Beschwerde durch die Beschwerdestelle

Beschwerden können die Beschwerdestelle des BWMK im Rahmen der Sprechzeiten sowohl im direkten Kontakt persönlich, telefonisch, postalisch aber auch elektronisch erreichen. Dabei werden Anliegen und ggf. Lösungsvorschläge erfasst.

Bei postalischer bzw. elektronischer Kontaktaufnahme oder Mitteilung auf Anrufbeantworten / Mailbox der Beschwerdestelle außerhalb der Sprech- und Präsenzzeiten erfolgt die Rückmeldung zur Weiterbearbeitung innerhalb von 2 Werktagen (Montag bis Freitag).

Dazu ist es notwendig die mitgeteilten persönlichen Angaben bis zu dieser Rückmeldung aufzubewahren.

Alle NutzerInnen der Beschwerdestelle, die den Wunsch haben über den weiteren Umgang mit der Beschwerde informiert zu werden, können Angaben zur eigenen Person und Erreichbarkeit zur Verfügung stellen, die nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens gelöscht werden.

Auf Wunsch werden in der Beschwerdestelle eingehende Beschwerden vertraulich behandelt.

Bei Beschwerden die in der Beschwerdestelle eingehen, kontaktiert die Beschwerdestelle die Beschwerde auslösenden Stellen des BWMK, mit dem Ziel Zusammenhänge zu erfassen und mit dem Auftrag an das betreffende Leistungsangebot Abhilfe zu schaffen. Dabei kann die Beschwerdestelle Impulse und im Einzelfall Lösungen vorgeben, die zeitgleich umzusetzen sind, die aber immer einen kulturverändernden gemeinsamen Entwicklungsprozess zum Ursachenabbau des Beschwerdethemas vor Ort auslösen. Ziel dabei ist es, dass die Leistungsangebote sich der Beschwerdethemen bewusstwerden und verantwortungsvoll und teilhabeorientiert Wirkungen und Lösungen erarbeiten und reflektieren. Die Beschwerdestelle informiert die Beschwerde gebende Person über das geplante und durchgeführte Vorgehen.

Haben Beschwerden eine öffentliche Dimension erhalten oder ist diese nicht auszuschließen, wird der Vorstand des BWMK informiert und eingebunden. Der Vorstand entscheidet über die weitere Vorgehensweise der Informationen hinsichtlich der Beschwerdebearbeitung an den / die BeschwerdegeberIn oder der Einbindung der Öffentlichkeit.

Wiederholt eingehende Beschwerden lösen zur weiteren Umsetzung eine Analyse der Bearbeitung der Erst- bzw. Vorgängerbeschwerde(n) aus.

In der Beschwerdestelle eingehende einfache und mittelschwere Beschwerden werden an die die Beschwerde auslösenden Stellen des BWMK weitergeleitet mit dem Ziel im betreffenden Leistungsangebot Abhilfe zu schaffen.

8.1 Typische Wege einer Bearbeitung

Beim mündlichen bzw. persönlichen Einbringen einer Beschwerde erhält ein/e BeschwerdestellerIn die Information bis wann der nächste Schritt und die nächste Rückmeldung erfolgt. Bei Eingängen der Beschwerde per Post oder E-Mail erfolgt diese Information im Rahmen von 2 Werktagen nach Eingang (Montag bis Freitag).

Bei anonym eingehenden Beschwerden ist keine Rückmeldung möglich.

Nach dem Eingang der Beschwerde erfolgt die Überprüfung der Beschwerde hinsichtlich des Schweregrades. Dabei werden einfache und mittelschwere Beschwerden an das auslösende Angebot zur Bearbeitung weitergeleitet.

Die Beschwerdestelle setzt folgende Schritte um:

- kontaktiert das Beschwerde auslösende Angebot
- erfasst die Zusammenhänge bzgl. des Beschwerdethemas im Angebot
- gibt Impulse zur Lösung
- beauftragt die Lösung ggf. unter Weisung der Umsetzung von bspw. zeitlichen oder personellen Vorgaben

- beauftragt das Team einen Entwicklungsvorgang bspw. im Sinne eines neuen Herangehens, Projektes, einer Konzeption zur Veränderung der auslösenden Situationen umzusetzen
- Einbeziehung weiterer Stellen, Fachdienste und des Vorstandes des BMWK entsprechend der Sachlage
- Unterstützung bei der Erarbeitung und Umsetzung des Entwicklungsvorganges
- Rückmeldung an die Beschwerde gebende Person über eingeleitete, umgesetzte Maßnahmen, geplante Zeiträume, weitere Rückmeldetermine und das Ergebnis

Die Beschwerde auslösenden Angebote benennen eine/n AnsprechpartnerIn, welche/r mit der Beschwerdestelle Schritte kommuniziert und rückmeldet.

Eine Beschwerde mit öffentlicher oder drohender öffentlicher Dimension führt zur Information des Vorstandes des BMWK. Dabei wird festgelegt, welche weiteren Schritte unternommen werden und wer AnsprechpartnerIn für die Beschwerde gebende Person ist.

Die benannte AnsprechpartnerIn informiert die Beschwerdegebende Person über die eingeleiteten, umgesetzten Maßnahmen, geplante Zeiträume und vereinbart weitere Rückmeldetermine.

Die anonymisierte Erfassung der Beschwerden führt zu regelmäßigen Auswertungen.

Weitere Quellen:

- Konzept Empowerment
- Funktionale Gesundheit
- Prozess: Verbesserungsmanagement

Gelnhausen im Juli 2018

Behinderten-Werk Main-Kinzig e.V.



Martin Berg
Vorstandsvorsitzender



Joachim Schröck
Stellvertretender Vorstandsvorsitzender