

## **Beschwerdemanagement für das Betreute Wohnen für Menschen mit einer Behinderung in Bochum – Konzeption und Verfahrensbeschreibungen**

### **1. Zielsetzungen**

Beschwerden über die Arbeits-, Dienst- und Betreuungsleistungen der Dienste und Einrichtungen des gemeindepsychiatrischen Verbundes Bochum sollen als wichtige und wertvolle Äußerungen und Anregungen der betreuten Menschen oder dritter Personen ernst genommen werden.

Um eine konsequentes Beschwerdemanagement im Sinne und Interesse der Beschwerde führenden Personen vor Ort sicher zu stellen, wird das übergeordnete, zwischen der freien Wohlfahrtspflege und dem LWL vereinbarte Beschwerdemanagementverfahren erweitert.

Zu diesem Zweck unterhalten die Dienste und Einrichtungen des gemeindepsychiatrischen Verbundes ein örtliches Beschwerdemanagementverfahren, dass unabhängig von dem übergeordneten Beschwerdemanagementsystem in Anspruch genommen werden kann. In einer ersten Ausbaustufe unterhalte die Fachdienste für Betreuten Wohnen das regionale Beschwerdemanagementsystem ab dem 01.07.2005.

Vorrangiges Ziel des regionalen Verfahrens ist es, eine Atmosphäre zu schaffen und zu vermitteln, die dazu einlädt, jederzeit Kritik, Beschwerden und Anregungen formulieren zu können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen und die die Gewissheit vermittelt, dass jede Beschwerde mit absoluter Ernsthaftigkeit verfolgt wird.

Im Vordergrund soll dabei stehen, Missstände umgehend zu beseitigen, Konflikte und Probleme möglichst schnell und konkret zu lösen und eine nachhaltige Verbesserungen unzureichender Dienst- und Betreuungsleistungen zu erreichen.

### **2. Zentrale konzeptionelle Merkmale des Beschwerdemanagementverfahrens**

Das Verfahren weist dabei folgende zentrale konzeptionelle Merkmale auf:

- Die Verfahrensbeschreibung ist für alle Dienste, die sich im Rahmen des gemeindepsychiatrischen Verbundes und ihrer jeweiligen Konzeption an dem Verfahren beteiligen, verpflichtend.  
Verfahrensänderungen müssen mit allen Anwendern dieses Verfahrens abgestimmt und dokumentiert werden.  
Mit Stand 30.06.05 wird das vorliegende Verfahren von den Trägern des trägerübergreifenden Fachdienstes „Ambulant Betreutes Wohnen für psychisch kranke und suchtkranke Menschen“ im gemeindepsychiatrischen Verbund Bochum angewendet. Darüber hinaus findet es Anwendung beim Fachdienst Betreutes Wohnen für Menschen mit einer geistigen Behinderung der Inneren Mission – Diakonisches Werk Bochum e.V.
- Jeder anwendende Dienst/ jede Einrichtung benennt einen Mitarbeiter, der die Funktion eines Beschwerdemanager für jeweils eine anderen Dienst/ eine andere Einrichtung ausübt.
- Entsprechend der Verfahrensbeschreibung für das Beschwerdemanagementverfahren übernimmt jeder Beschwerdemanager diese Funktion für einen anderen Dienst/ eine andere Einrichtung. Dabei wird darauf geachtet, eine größtmögliche „Entfernung“ zu der zu betreuenden Einrichtung herzustellen (z. B. unterschiedliche Träger, unterschiedliche

zielgruppenspezifische Zuordnungen etc.)

- Das Verfahren ist Bestandteil der jeweiligen Betreuungsvereinbarung mit den betreuten Menschen. Die Möglichkeiten der Inanspruchnahme werden in der täglichen Arbeit vermittelt und transparent gemacht.
- Hinsichtlich des Führens von Beschwerden erfahren alle Beschwerde führenden Personen uneingeschränkte und bedingungslose Unterstützung, sofern dies gewünscht und/oder erforderlich ist.
- Die Verfahrensbeschreibung liegt in den Einrichtungen und Diensten vor und kann dort von interessierten Personen eingesehen werden.
- Die Möglichkeit zur Nutzung anderer Beschwerdeverfahren bleibt von diesem Verfahren und den damit verbundenen Regelungen unberührt.

### 3. Verfahrensbeschreibung

Das Beschwerdemanagementverfahren wird nach folgenden Vorgaben durchgeführt:

- KlientInnen des Betreuten Wohnens und ggf. weitere Personen (rechtliche Betreuer, Angehörige etc.) erhalten bei Betreuungsbeginn – i.d.R. als Anlage zum Betreuungsvertrag - eine Broschüre, in der der Weg aufgezeichnet ist, wie sie Anregungen und Beschwerden verfolgt werden bzw. „auf den Weg gebracht werden können“. In dieser Verfahrensbeschreibung wird die Akzeptanz des Dienstes gegenüber Beschwerden und Anregungen hervorgehoben, darum gebeten, Beschwerden erst „vor Ort“ zu klären und bei Scheitern dieses Versuches den zuständigen Beschwerdemanager einzuschalten. Dieser ist eindeutig benannt und Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme sind beschrieben.  
Alle KlientInnen, die schon betreut werden, werden mit Einführung des Verfahrens entsprechend informiert.
- Die Benennung und Bereitstellung der Beschwerdemanager erfolgt nach folgendem Muster:

<b>Beschwerdemanager aus unten aufgeführtem Dienst</b>	<b>für jeweils unten benannten Dienst</b>
AWO Unterbezirk Ruhr-Mitte für	Evangelische Jugendhilfe
Caritasverband für Bochum e.V. für	Innere Mission BeWo geistig Behinderte
Evangelische Jugendhilfe Bochum e.V. für	Reha-Ruhr gGmbH
Innere Mission –Diakonisches Werk Bochum e.V. BeWo Sucht für	Verein für psychosoziale Betreuung Bochum e.V.
Innere Mission BeWo psychisch Behinderte für	AWO Unterbezirk Ruhr-Mitte
Innere Mission BeWo geistig Behinderte für	Sozialpsychiatrischen Dienst
Reha-Ruhr gGmbH für	Innere Mission BeWo Sucht
Verein für Psychosoziale Betreuung Bochum e.V. für	Westfälisches Zentrum Bochum
Westfälisches Zentrum Bochum für	Innere Mission BeWo psychisch Behinderte
Sozialpsychiatrischer Dienst für	Caritasverband für Bochum e.V.

Die von den Diensten beauftragten Beschwerdemanager werden bis zum 30.06.05 benannt und den Diensten, die von diesen betreut werden, umgehend mitgeteilt. Darüber hinaus werden die Dienste und Einrichtungen des gemeindepsychiatrischen Verbundes von dieser Regelung in einem Rundschreiben informiert.

- Anregungen und Beschwerden können namentlich oder anonym vorgetragen werden. Sie werden aufgenommen, wenn sie sich auf die konkreten, im Rahmen des Betreuten Wohnens erbrachten Dienstleistungen beziehen. Bezieht sich eine Beschwerde oder Anregung auf andere Sachverhalt, bemüht sich der Beschwerdemanager im Rahmen einer Beratung um die Vermittlung des dafür zuständigen Ansprechpartners.
- Die Ansprechpartner/ Beschwerdemanager sichern eine zeitnahe und möglichst klärende bzw. abschließende Bearbeitung der Beschwerde innerhalb der folgenden 14 Tage zu. Sie nehmen Kontakt mit der beschwerdeführenden Person auf und vereinbaren im Bedarfsfall einen Termin vor Ort. Sie führen im Hinblick auf die Beschwerde möglichst einer Lösung herbei.
- Sowohl die Beschwerde führende Person als auch der kritisierte Dienst werden von dem Beschwerdemanager zum Ende der Bearbeitung der Beschwerde schriftlich über das Ergebnis des Klärungsprozesses informiert. Für den Fall, dass eine Einigung nicht erzielt werden kann, wird dies eindeutig festgehalten. Der Beschwerdemanager unterbreitet den beteiligten Parteien, sofern dies möglich ist, Vorschläge zur weiteren Bearbeitung der Beschwerde.
- Alle eingegangenen Beschwerden und Anregungen sowie die Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung werden unter Verwendung des Dokumentationsformulars dokumentiert und dienen der Berichtslegung für den entsprechenden Berichtszeitraum.
- Auswertung von Anregungen und Beschwerden  
Die in dem Berichtszeitraum (in der Regel das Kalenderjahr) eingegangenen Anregungen und Beschwerden werden in folgender Weise ausgewertet:
  - Anzahl der Beschwerden
  - Wer beschwerte sich (Klienten, andere, anonym)?
  - Welche Dienste waren betroffen?
  - Anlässe der Beschwerden
  - Ergebniszufriedenheit bezüglich der KlärungsprozesseDie Auswertung werden in Berichtsform bis spätestens zum 31.03. des Folgejahres in einer Sitzung des gemeindepsychiatrischen Verbundes vorgelegt. Für die Erstellung des Berichts ist jeweils rotierend ein an diesem Verfahren beteiligter Dienst zuständig. Den ersten Jahresbericht fertigt der Beschwerdemanager aus der Abteilung Betreutes Wohnen für Menschen mit einer psychischen Behinderung der Inneren Mission - Diakonisches Werk Bochum e.V. an.

#### 4. Formulare

Zu dem beschriebenen Verfahren gehören folgende Formulare:

- Beschwerdedokumentationsbogen
- Broschüre für Klienten/ Anlage zum Betreuungsvertrag