

1. Grundhaltung

Ein regelmässiger Informationsaustausch zwischen der gesetzlichen Vertretung sowie externen Bezugspersonen ist für uns sehr wichtig. Wir pflegen mit ihnen einen regelmässigen und konstruktiven Umgang. Damit gewährleisten wir eine grösstmögliche Transparenz in unserer Betreuungsarbeit.

Das Wissen, die Erfahrung und die Anliegen der gesetzlichen Vertretung sowie externen Bezugspersonen werden ernst genommen und nach Möglichkeit in den Betreuungsalltag miteinbezogen. Ihnen kommt in der Betreuung, Alltagsgestaltung und Pflege ein zentraler Stellenwert zu und sie tragen wesentlich zu einer individualisierten Wohn- und Lebensqualität unserer Klientinnen und Klienten bei. Die aktive und konstruktive Kommunikation zwischen der gesetzlichen Vertretung bzw. den externen Bezugspersonen, den Klientinnen und Klienten sowie dem Personal ist deshalb unerlässlich.

2. Zweck

Die Zusammenarbeit bezweckt und beinhaltet folgende Ziele:

1. Lebensqualität der Klientinnen und Klienten unterstützen und individualisieren
2. Pflege von persönlichen Kontakten mit der gesetzlichen Vertretung sowie externen Bezugspersonen
3. Austausch von gegenseitigen Informationen, Erfahrungen und Sichtweisen
4. Förderung der gegenseitigen Akzeptanz, des Verständnisses und Vertrauens
5. Gemeinsame Zielvereinbarungen betreffend die agogische Begleitung
6. Qualitätsverbesserung durch ein systematisches Beschwerdemanagement

3. Angebot

Um diese Zwecke zu erreichen, bieten wir folgende Kontaktmöglichkeiten an:

- a) Persönliche Gespräche nach Bedarf
- b) Informationsveranstaltungen im Zweijahresrhythmus (AB: gerade Jahre, WB: ungerade Jahre)
- c) Gemeinsame Standortbestimmungen in Bezug auf agogische Begleitung und aktuellem Ist-Zustand mindestens einmal jährlich
- d) Gemeinsame Veranstaltungen

4. Beschwerdemanagement

Beschwerden können kritische Rückmeldungen, Reklamationen oder Unzufriedenheiten sein, die die gesetzliche Vertretung sowie externe Bezugspersonen in Bezug auf die Betreuung und Pflege unserer betreuten Mitarbeitenden bzw. Bewohnenden äussern.

Im Umgang mit Beschwerden gelten folgende Grundsätze¹:

- Beschwerden dienen uns als Chance, um Fehler und Mängel zu erkennen und die Qualität unserer Dienstleitungen zu optimieren.
- Beschwerden werden verständnisvoll und zuvorkommend entgegengenommen und an die direkte Vorgesetztenstelle weitergeleitet.
- Die WGrL/GrL sind sich bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden ihrer Vorbildfunktion bewusst. Sie bearbeiten Beschwerden lösungsorientiert und speditiv.
- Mit den Beschwerdeführenden werden konstruktive Gespräche geführt. Sie werden über die interne Beschwerdebearbeitung informiert.

Das Beschwerdemanagement ist eng verknüpft mit den bestehenden betrieblichen Instrumenten der Qualitätssicherung (HB 2.8 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess).

Weitere Informationen zum Beschwerdeweg sind im Eintrittsprozess geregelt:

- Für den Arbeitsbereich: DOK 311 01.1 Informationen zur Aufnahme in den Arbeitsbereich
- Für den Wohnbereich: FO 311 02.2 Wohn- und Betreuungsvertrag

¹ vgl. Ugolini, Bettina (2014): Umgang mit Angehörigen. Wie Institutionen der Alterspflege wertschätzend mit Wünschen, Anliegen und Beschwerden von Angehörigen umgehen können – Ein Leitfaden. Bern, Curaviva Schweiz)