

## Handreichung und Dokumentationshilfe zur Beschwerdebearbeitung

Vorliegend handelt es sich um eine Handreichung und Dokumentationshilfe zur Beschwerdebearbeitung in der rechtlichen Betreuung. Durch Interviews mit unterschiedlichen Akteuren aus der Praxis der rechtlichen Betreuung konnte festgestellt werden, dass die Ausgestaltung eines Beschwerdemanagements sehr unterschiedlich gehandhabt wird. Die gewonnenen Informationen zeigen, dass die Dokumentation und der Umgang mit Beschwerden nicht durch ein standardisiertes, organisationsübergreifendes Verfahren bearbeitet werden. Gründe hierfür sind die häufig erforderlichen Einzelfallentscheidungen sowie die geringe Inanspruchnahme von Beschwerdemöglichkeiten durch die Betroffenen.

Eine standardisierte und transparente Bearbeitung von Beschwerden kann jedoch sowohl für das Fachpersonal wie auch für die Betroffenen Sicherheit schaffen. Das Fachpersonal ist durch die ausführliche Dokumentation abgesichert und die Betroffenen fühlen sich in ihrem Anliegen ernst genommen.

Diese Handreichung dient der eigenen Überprüfung und soll als Anregung zur Überarbeitung des bereits vorhandenen Beschwerdemanagements verstanden werden. Sie soll dazu beitragen, den Umgang mit Beschwerden zu vereinheitlichen. Dabei gibt die Standardisierung für den Umgang mit Beschwerden Struktur und trägt zur Qualitätssicherung der Arbeit bei, da eine unzureichende Bearbeitung verhindert wird.

In dieser Handreichung wird von folgender Definition des Worts Beschwerde ausgegangen: „Eine Beschwerde ist jede Äußerung von Unzufriedenheit, die verbunden ist mit der Erwartung auf Abhilfe, Besserung oder Wiedergutmachung.“<sup>1</sup> Beschwerden sind nicht per se negativ, sondern bieten für die professionelle Weiterentwicklung und Verbesserung der eigenen Arbeit eine Chance. Denn sie können auf interne (strukturelle) Schwachstellen aufmerksam machen. Angelehnt an das Beschwerdemanagement im Gesundheitswesen ist es sinnvoll, ein solches auch in der rechtlichen Betreuung zu installieren. Dieses System sollte die systematische Erfassung, Bearbeitung und Auswertung aller Aktivitäten im Zusammenhang mit Unzufriedenheit, Kritik, Vorschlägen oder Anregungen von Betreuten, Angehörigen und Dritten beinhaltet. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, den Beschwerdeführenden wieder zufrieden zu stellen und die

---

<sup>1</sup> Bahner, Beate (2016): Patientenorientiertes Beschwerdemanagement; Verfügbar unter: <http://www.beatebahner.de/lib.medien/Leseprobe%20Leitfaden.pdf> am 07.07.2017

negativen Auswirkungen unzufriedener Betreuer, Angehöriger und Dritter (wie etwa Rufschädigung oder Abwanderung) zu vermeiden.<sup>2</sup>

Im Anhang befindet sich ein ein Beschwerdeformular für Betreute, Angehörige und Dritte sowie eine ausführliche Dokumentationshilfe für Fachpersonal.

Das angehängte Beschwerdeformular dient als Vorlage und sollte den Betreuten, Angehörigen und Dritten uneingeschränkt zur Verfügung stehen. Eine Aushändigung zu Beginn der Betreuung und die Möglichkeit der Nutzung durch Download und Auslegen wäre wünschenswert.

Die Dokumentationshilfe für das Fachpersonal dient zur Überprüfung der Bearbeitung der Beschwerde und soll eine lückenlose und nachvollziehbare Bearbeitung zum Ziel haben.

Beschwerdeformular und Dokumentationshilfe können selbstverständlich unabhängig voneinander zum Einsatz kommen. Deshalb sind die Angaben über den Beschwerdeführer und den Beschwerdegrund auf der ersten Seite doppelt aufgeführt. Zu empfehlen ist jedoch der gemeinsame Gebrauch.

---

<sup>2</sup> Vgl. Bahner, Beate (2016): Patientenorientiertes Beschwerdemanagement; Verfügbar unter: <http://www.beatebahner.de/lib.medien/Leseprobe%20Leitfaden.pdf> am 07.07.2017

**Formular für die Beschwerde über die rechtliche Betreuung**

An wen geht die Beschwerde:

---

---

---

Wer beschwert sich?

Betreute/r       Angehörige       Dritte (Nachbarn, BeWo, Heim etc.) \_\_\_\_\_

Kontaktdaten:

Name:

Adresse:

Telefon:

E-mail:

Name des Betreuers:

Worüber beschweren Sie sich?

Kontaktaufnahme       Informationen/Auskünfte       Aufgabenerfüllung

\_\_\_\_\_       \_\_\_\_\_

Beschreibung der Beschwerde:

---

---

---

---

---

Was wurde bisher unternommen?

---

Haben Sie Verbesserungs- oder Lösungsvorschläge?

---

---

---

Bitte äußern Sie Wünsche, die nach Möglichkeit berücksichtigt werden:

---

---

---

---

Datum, Unterschrift: \_\_\_\_\_

---

(auszufüllen vom Fachpersonal)

Beschwerdeeingang

Datum:

per Telefon

per Fax

per Post

per E-mail

angenommen von: \_\_\_\_\_

bearbeitet von: \_\_\_\_\_

bearbeitet am: \_\_\_\_\_

Abschluss am: \_\_\_\_\_

(Protokoll der Bearbeitung ist im Anhang anzulegen und zu finden!)

## Formular zur Beschwerdeerfassung

### Beschwerdeeingang:

Datum der Beschwerde:	
Entgegengenommen durch:	

### Beschwerdeführer:

Name:	
Anschrift:	
Telefon:	
Email:	
Betreuer selbst?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> nein
Wenn nein: in welchem Verhältnis steht der Beschwerdeführer zum Betreuten?	

### Grund der Beschwerde:

Beschreibung des Anliegens:	
-----------------------------	--

### Sofortmaßnahmen

Wurden Sofortmaßnahmen eingeleitet?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wenn ja: Beschreibung der Sofortmaßnahme(n)	
<u>Wer</u> hat die Sofortmaßnahme eingeleitet?	
Wer hat die Sofortmaßnahme ausgeführt?	

War die Sofortmaßnahme erfolgreich?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> nein
Ist der Beschwerdeführer mit der Lösung zufrieden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> nein
Wenn ja: Ist mit der Umsetzung der Sofortmaßnahme das Beschwerdeanliegen erledigt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> nein

### **Lösung des Beschwerdeanliegens**

Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursache der Beschwerde zu beseitigen?	
Bis wann kann die Beschwerde beseitigt/bearbeitet werden?	
Wurde das Beschwerdeanliegen gelöst?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Wie wurde das Beschwerdeanliegen gelöst?	
Wenn nein: warum wurde das Beschwerdeanliegen nicht gelöst?	

Weitere Anmerkungen:	
----------------------	--

### Vereinbarung mit dem Betreuten/Beschwerdeführer

Wurde mit dem Beschwerdeführer eine Vereinbarung getroffen?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wenn ja: wie lautet der Inhalt der Vereinbarung?	
Muss die Beschwerde für die weitere Bearbeitung an einen anderen Mitarbeiter übergeben werden?	<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein
Wenn ja: an welchen Mitarbeiter?	
Anmerkungen:	

Datum, Unterschrift des Beschwerdebearbeiters
---