

Thema QM- Beschwerde- und Feedbackmanagement- PB-FP Bereich Alle		Verfasser: A. Langen/ D. Hoffmann (AG Personalentwicklung) Revision: 1.0 Stand: 10.11.2017	Prüfung QMB: 10.11.2017 Freigabe GF: 15.11.2017 
---	---	---	---

1. Zweck und Ziele

Der vorliegende Prozess steuert die Vorgehensweise bei

- a. **Beschwerden** und
- b. **Verbesserungsvorschlägen/Anregungen** (Zusammen **Beschwerde- und Feedbackmanagement** genannt)

(Zur besseren Lesbarkeit ist im Ablauf nur die Rede von Beschwerden. Wesentliche Unterscheidungen zwischen Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen/Anregungen sind im Text differenziert dargestellt)

2. Prozessverantwortlicher

Bereichsleitung in enger Abstimmung mit Abteilungsleitung

3. Prozessbeschreibung

- Zu Prozessbeginn wird die Beschwerde in einem Formular verschriftlicht. Hierbei ist darauf zu achten, dass der Sachverhalt möglichst detailliert dokumentiert werden soll. Die Angaben können mit oder ohne Namensnennung erfolgen. Ein Eingang ist per Mail, per Telefon oder per Brief möglich. Der Brief kann jedem Mitarbeiter der Lebenshilfe überreicht werden, oder in den dafür vorgesehenen Briefkasten (Eingang Lebenshilfehaus) eingeworfen werden. Es wird sichergestellt, dass der Briefkasten wöchentlich geleert wird.
- Der Eingang wird dem zuständigen Bereichsleiter übermittelt, sofern er nicht bereits der Annehmende ist. Dieser informiert umgehend den Abteilungsleiter und bespricht das sofortige Handeln, falls nötig. Dem Autor, sofern bekannt, wird der Eingang formlos bestätigt.
- Der Bereichsleiter bringt die Beschwerde ins nächste Team der Abteilung ein, um über die weitere Vorgehensweise zu beraten.
- Der Bereichsleiter ist verantwortlich den beschriebenen Sachverhalt zu prüfen und mit den beteiligten Personen zu sprechen. Kommt die Bereichsleitung, in enger Abstimmung mit seiner Abteilungsleitung, zu dem Schluss, dass das Anliegen nicht für die betrieblichen Abläufe bedeutsam ist, wird der Autor darüber, mit erläuternden Aussagen, schriftlich informiert. Darüber hinaus, werden die Leitungsrunde und die betroffenen Mitarbeiter ins Bild gesetzt.
- Der Vorgang wird dokumentiert und der „Jahresauswertung“ durch den QMB zugeführt.
- Sofern das Anliegen des Autors aus Sicht der Bereichsleitung als Prozessrelevant erachtet wird, muss in enger Abstimmung mit den Beteiligten versucht werden,
 - den Vorgang zu analysieren und
 - entsprechende Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Thema QM- Beschwerde- und Feedbackmanagement- PB-FP Bereich Alle		Verfasser: A. Langen/ D. Hoffmann (AG Personalentwicklung) Revision: 1.0 Stand: 10.11.2017	Prüfung QMB: 10.11.2017 Freigabe GF: 15.11.2017 
---	---	---	---

- Hierüber wird ein Protokoll erstellt.
- Kann es zu keiner einvernehmlichen Lösung im Kontakt mit den Beteiligten kommen, ist es Aufgabe der Bereichsleitung, in Einvernehmen mit der Leitungsrunde, eine Lösung zu ermöglichen.
- Das Anliegen des Autors wird innerhalb von sechs Wochen abschließend bearbeitet. Sofern dies nicht möglich ist wird der Autor schriftlich über die Gründe der Verzögerung informiert.
- Ebenso erfolgt eine schriftliche Information des Autors und der Leitungsrunde sobald das Anliegen geklärt werden konnte.
- Die Lösung wird von der Bereichsleitung im Zeitraum von sechs Wochen auf Umsetzung und Effizienz überprüft. Ein Aktenvermerk über Stand und Umsetzung wird erstellt.
- Alle Unterlagen werden beim QMB gesammelt und archiviert.
- Eine Jahresauswertung der Beschwerden und Verbesserungsvorschläge/Anregungen erfolgt in Verantwortung des QMB.
- Sollte der Bereichsleiter oder Abteilungsleiter selbst Grund für die Beschwerde sein bzw. im Zusammenhang mit der Beschwerde stehen, so übernimmt die nächsthöhere Instanz die Prozessverantwortung.

Thema QM- Beschwerde- und Feedbackmanagement- PB-FP Bereich Alle	 Lebenshilfe Kreisvereinigung Mayen-Koblenz e.V. Heilpädagogische Einrichtungen	Verfasser: A. Langen/ D. Hoffmann (AG Personalentwicklung) Revision: 1.0 Stand: 10.11.2017	Prüfung QMB: 10.11.2017 Freigabe GF: 15.11.2017 
---	--	---	---

4. Prozessablauf

V	M	I	Ablauf	Dokumente
Bf			Auftreten der Beschwerde	
Bf			Beschwerde-formular	Beschwerde-formular
MA		BL	Die Beschwerde wird durch den direkten Vorgesetzten kommentiert	Aktennotiz
BL	MA	AL	Übergabe an Bereichsleitung	
BL	AL	LT	Weiteres Vorgehen (BL- Team der Abteilung)	Protokoll BL- Team
BL	AL	Bf/MA	Schriftliche Stellungnahme an den Beschwerdeführer über Erfassung und weitere Schritte	Formlose Mitteilung an Bf
BL	AL/ MA	LT	Umsetzen von Korrektur-/ Verbesserungs-maßnahmen	Formlose Mitteilung an Bf
BL	MA	AL	Überprüfen der Korrektur-maßnahmen	
QMB			Auswertung der Beschwerden des Jahres	Auswertungs-statistik
QMB		LT	Auswertung der Beschwerden des Jahres	

Thema QM- Beschwerde- und Feedbackmanagement- PB-FP Bereich Alle	 Lebenshilfe Kreisvereinigung Mayen-Koblenz e.V. Heilpädagogische Einrichtungen	Verfasser: A. Langen/ D. Hoffmann (AG Personalentwicklung) Revision: 1.0 Stand: 10.11.2017	Prüfung QMB: 10.11.2017 Freigabe GF: 15.11.2017 
---	---	---	---

5. Abkürzungen

QM: Qualitätsmanagement

PB: Prozessbeschreibung

FP: Führungsprozess

Bf: Beschwerdeführer

BL: Bereichsleitung

MA: Mitarbeiter

AL: Abteilungsleitung

LT: Leitungsteam

QMB: Qualitätsmanagementbeauftragte

KVP: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess