



***Fehler verbergen ist genauso töricht wie Korken versenken. Sie kommen immer wieder an die Oberfläche***

## **Einführung**

Gemäß dem Motto „Wir sind schon gut, aber wir wollen immer besser werden!“, ist es das Ziel unserer Organisation, sowohl die Qualität unserer Dienstleistungen als auch die Qualität unserer Strukturen und Prozesse immer weiter zu verbessern.

Dies kann allerdings nur dann gelingen, wenn wir unsere Arbeit regelmäßig reflektieren und auswerten. In der Lebenshilfe Osterholz gibt es zahlreiche „Orte der Reflexion“ wie die Mitarbeiterbesprechungen, die Dienstbesprechungen mit der Geschäftsführung, die jährliche Managementreview der Führungskräfte, die Studientage in den Teams, das Verfahren der individuellen Hilfeplanung etc.

Neben der Bewertung der Arbeit durch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt den Rückmeldungen unserer Kunden, deren Angehörigen und allen anderen Partnern mit denen wir zusammenarbeiten eine wichtige Bedeutung zu.

Ergänzend zu den zahlreichen nicht strukturierten Formen von Rückmeldungen wie beispielsweise den Tür- und Angelgesprächen in den Einrichtungen soll mit der vorliegenden Arbeitsanweisung eine einheitliche Struktur festgelegt werden, in welcher Form Rückmeldungen erfasst und bearbeitet werden. Diese Arbeitsanweisung ergänzt somit die Regelungen wie den „Umgang mit positiven und negativen Rückmeldungen in den Kindertagesstätten“ sowie die strukturierte Befragung von Kunden wie sie in den Kindertagesstätten, den Frühen Hilfen und den Offenen Hilfen durchgeführt wird.

## **Formen von Rückmeldungen**

Eine klassische Form der Rückmeldung ist die Beschwerde. In der Beschwerde wird unsere Arbeit kritisiert und wir werden auf Fehler aufmerksam gemacht. Weiterhin erhalten wir eventuell Hinweise, Anregungen, Wünsche oder Verbesserungsvorschläge. Aber auch Lob und Empfehlungen sind wichtige Rückmeldungen und Gradmesser für unsere Arbeit.

Generell muss gelten, jede Rückmeldung ist wichtig und willkommen. Dies gilt in besonderem Maß für den Umgang mit Beschwerden und Fehlern. Nur ein offener Umgang und eine positive „Fehlerkultur“ in der Lebenshilfe Osterholz ermöglichen eine Verbesserung und die Reduzierung von Fehlern. Hier gilt der Grundsatz:

***Der schlimmste Fehler im Leben ist, ständig zu befürchten, dass man einen macht.***



## Erfassung und Bearbeitung von Rückmeldungen

Kunden, Angehörige und Interessenspartner haben die Möglichkeit in einem Formblatt ihre Rückmeldung schriftlich zu formulieren. Der Rückmeldebogen liegt gut sichtbar in den Einrichtungen aus bzw. kann im Internet abgerufen werden.

Abgegeben werden kann der Rückmeldebogen entweder direkt in den Einrichtungen oder er kann per Post in die Geschäftsstelle gesandt werden.

Die zuständige Einrichtungs- bzw. Bereichsleitung dokumentiert die Bearbeitung auf einem hierfür vorgesehenen Formblatt. Sind im Rückmeldebogen Kontaktdaten eingegeben, erhält der Kunde, Angehörige oder Interessenspartner mindestens eine Eingangsbestätigung.

Je nach Inhalt der Rückmeldung entscheidet die Einrichtungs- bzw. Bereichsleitung über den weiteren Weg. Mögliche Leitfragen sind dabei:

- Ist der Sachverhalt klar oder müssen noch weitere Informationen eingeholt werden?
- Wie dringlich (Zeitperspektive) ist die Bearbeitung?
- Wie wichtig ist die Rückmeldung?
- Wer ist noch zu beteiligen bzw. zu informieren?
- Welche Konsequenzen ergeben sich aus der Rückmeldung?

Wünscht der Rückmeldende eine Kontaktaufnahme wird diese von der Einrichtungs- bzw. Bereichsleitung organisiert.

Die Auswertung der einzelnen Rückmeldungen erfolgt auf verschiedenen Ebenen:

1. Die Einrichtungs- bzw. Bereichsleitung werten jede Rückmeldung zunächst eigenverantwortlich aus.
2. In der Leitungsrunde (GF, Bereichsleitungen, Sprecherin der Leiterinnen der Kindertagesstätten) wird zweimal im Jahr eine Bewertung der vorliegenden Rückmeldungen vorgenommen.
3. Im Rahmen der jährliche Managementreview fließen die Rückmeldungen in die Gesamtbewertung der Kundenzufriedenheit ein.

Erstellt: Lenkungsgruppe	Geprüft: Lenkungsgruppe	Freigegeben: Geschäftsführung
Datum: September 2011	Datum: 14.12.2011	Datum: 15.12.2011