

## Konzept Beschwerde- management für das Pflegeheim Dr. Hauser

### Ziele des Projektes

- Die Implementierung des Beschwerde-managements im Pflegeheim Dr. Hauser
- Die Erstellung eines Leitfadens für ein vertiefendes thematisches Verständnis sowie die Sensibilisierung der MitarbeiterInnen bezogen auf das Projekt.
- Formularentwürfe / Leitfaden
- Feedback zur Qualitätsverbesserung im Pflegeheim Dr. Hauser
- Beschwerdeverhalten der MitarbeiterInnen
- Beschwerdeauswertung anhand der vorhandenen Informationen aus den Befragungen

### Inhalte des Projektes

Der Fokus des Projektes lag darauf, den MitarbeiterInnen ein vertieftes thematisches Verständnis zu schaffen, um den laufenden Heimalltag zu erleichtern sowie Barrieren bezogen auf Beschwerden zu mindern. Der verstärkte Miteinbezug der Angehörigen wirkt sich positiv auf den Pflegeprozess und die Kommunikation der verschiedenen Stellen aus und trägt zudem zu einer Verbesserung der Zufriedenheit und der Lebensqualität seitens der BewohnerInnen und deren Angehörige bei.

### Persönliche Stellungnahme der Projektleiterin

Das Projekt hat sich bei genauerem Hinsehen komplizierter gestaltet als erwartet. Im Zuge der Arbeit mit dem Projektteam wurde ich von den eingebrachten Ideen positiv überrascht. Wir stellten fest, dass sich Beschwerden im Allgemeinen durchaus als positiv entwickeln können und nicht immer negativ behaftet sein müssen. Nur durch ausreichendes Feedback von Außen kann es zu Veränderungen kommen.



**Projektleiterin**  
DGKP Jasmin Hauser

**Auftraggeberin**  
Doris Weisz-Hauser

**Projektteam**  
PDL Shpresa Hoti  
PH Sigrid Steindl  
DGKP Hula Krzystof

**Projektstart**  
Juni 2016

**Projektende**  
November 2016

