

**Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)
und Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie**

MODUL 10 QUALITÄT ENTWICKELN UND HANDELN DOKUMENTIEREN

ARBEITSBLATT 1: BEISPIEL-CHECKLISTE »RÜCKMELDE- UND BESCHWERDESTRUKTUR«

Bundesstiftung
Frühe Hilfen 

Gefördert vom:



Nationales Zentrum
Frühe Hilfen 

Träger:



In Kooperation mit:



In Zusammenarbeit mit:



HINWEISE FÜR DIE KURSLEITUNG

Auf den folgenden Seiten befindet sich ein Beispiel für eine Checkliste zum Thema Rückmelde- und Beschwerdestruktur. Die Kursleitung kann damit zum einen Nutzen und Gestaltung solcher Listen allgemein thematisieren und zum anderen inhaltlich den Umgang mit Beschwerden bearbeiten sowie hilfreiche Beschwerdestrukturen reflektieren. Gestaltet ist die Checkliste in Form einer Tabelle, wobei die linke Spalte den jeweils anstehenden Arbeitsschritt auflistet, während in der rechten Spalte das erfolgreiche Bearbeiten abgehakt werden kann. Empfehlenswert ist es, erledigte Arbeitsschritte nicht bloß abzuhaken, sondern mit Kürzel und Datum zu kennzeichnen. Falls ein bestimmter Schritt wiederholt erfolgt (weil beispielsweise diverse Rückmeldungen an die beschwerdeführende Person notwendig sind), kann diese Art der Kennzeichnung mehrfach angewandt werden.

Checklisten sind generell äußerst hilfreiche Instrumente im Rahmen der Qualitätsentwicklung. Für viele Fachkräfte gehören sie zum täglichen Handwerkszeug. Teilnehmende können daher auch eigene Checklisten aus ihrem Arbeitskontext mitbringen, deren Gestaltung und Einsatz reflektieren und sich über ihre Erfahrungen austauschen.

Die hier vorgestellte Checkliste dient als unterstützende Struktur, um Rückmeldungen und Beschwerden verantwortungsvoll und nutzbringend bearbeiten zu können. Beschwerden sind zwar nicht immer angenehm, aber überaus hilfreich, bieten sie doch die Chance auf die Verbesserung von Abläufen und Vorgehensweisen. Rückmeldungen können dabei von verschiedenen Seiten kommen, unter anderem auch direkt von den begleiteten Familien. Rückmeldung geben zu können bedeutet für sie die Möglichkeit der Mitbestimmung und der Partizipation. Familien sollten daher aktiv eingeladen werden, Rückmeldungen – auch kritischer Art – zu formulieren.

In der Auseinandersetzung mit der Beispiel-Checkliste können die Teilnehmenden beispielsweise in Kleingruppen arbeiten. Eine Arbeitsanleitung dafür könnte lauten:

»Bitte schauen Sie sich die Checkliste zur Rückmelde- und Beschwerdestruktur gemeinsam an und diskutieren Sie miteinander folgende Fragestellungen:

- Welche Merkmale sollte eine Checkliste haben, um gut einsetzbar zu sein?
- Wie geht es Ihnen persönlich, wenn Sie kritische Rückmeldungen erhalten? Wie gehen Sie damit um?
- Gibt es in Ihrem Praxisalltag eine Struktur, Checkliste o. Ä. für den Umgang mit Beschwerden und kritischen Rückmeldungen? Halten Sie diese für sinnvoll und hilfreich?
- Mit Blick auf Ihre Erfahrungen: Kann die vorliegende Beispiel-Checkliste für Ihre Praxis hilfreich sein? Welche Punkte würden Sie ergänzen oder verändern, um sie für Ihren Kontext passender zu machen? Könnten Sie sie noch einfacher und kürzer gestalten?«

Die Kursleitung kann die Kleingruppen bitten, einige Punkte ihres Gespräches (z. B. über die Merkmale einer Checkliste) auf einem Flipchart-Bogen festzuhalten.

Im Anschluss daran findet ein Austausch im Plenum statt.

CHECKLISTE RÜCKMELDE- UND BESCHWERDESTRUKTUR

WAS IST ZU TUN?	ERLEDIGT: KÜRZEL UND DATUM
<p>Der Eingang der Beschwerde ist schriftlich dokumentiert, z. B. durch ein Formblatt mit Namen, Datum, Hinweis zur Rückmeldefrist usw.</p>	
<p>Relevanz und Dringlichkeit der Beschwerde wurde eingeschätzt und »bewertet«:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wie dringend ist die Bearbeitung? ■ Sind Konsequenzen zu erwarten (z. B. rechtlicher Art, weitere ähnliche Beschwerden, Beziehungsabbruch usw.)? ■ Ist die Beschwerde berechtigt und nachvollziehbar? ■ Ist sie bei mir/uns an der richtigen Adresse? ■ Ist ein Verbesserungspotenzial gegeben? 	
<p>Der Handlungsbedarf ist beurteilt und die Zuständigkeit festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Müssen Maßnahmen ergriffen werden, um die in der Beschwerde angeführten Schwierigkeiten zu lösen und ein erneutes Auftreten des gleichen Beschwerdegrunds zu verhindern? Falls ja: Maßnahmenplanung und -durchführung (schriftlicher Plan, »Wer macht was bis wann mit wem?«) ■ Reicht ggf. eine Rückmeldung bzw. Erklärung und Entschuldigung? ■ Ist ggf. Inter- oder Supervision ratsam? ■ Ggf. Festlegung: Wer ist wofür zuständig? 	
<p>Eine Rückmeldung an die beschwerdeführende Person hat stattgefunden; mündlich oder schriftlich; in wertschätzender, sachlicher, nicht wertender und lösungsorientierter Sprache. Ggf. mehrmalige Rückmeldung: zum Eingang der Beschwerde und später zur Information über erfolgte Maßnahmen und Veränderungen</p>	
<p>Der Beschwerdevorgang ist dokumentiert. Alle Unterlagen und Protokolle zu dem Beschwerdevorgang sind thematisch mit Oberthema und nach Eingangsdatum chronologisch dokumentiert, z. B. in einem entsprechenden Ordner.</p>	
<p>Es fand ein Rückblick statt und der Beschwerdevorgang ist abgeschlossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist die beschwerdeführende Person zufrieden mit der Lösung? Wie geht es mir/uns mit der Lösung? ■ Was habe ich/haben wir gelernt und erfahren? ■ Konnten Verbesserungen erzielt werden? ■ Wie ist meine/unsere Zufriedenheit mit dem Bearbeitungsprozess? ■ Ist der Vorgang auch emotional abgeschlossen? 	