



Liebe Leserin, lieber Leser!

Auf meiner To-do-Liste 2020 stehen vor allem drei Punkte: Wir etablieren derzeit unser Beschwerdemanagement, um Fehler zukünftig noch besser vermeiden zu können. Mehr zu diesem Thema stellen wir Ihnen auf dieser Seite von GEPFLEGT ZU HAUSE vor. Zweitens: Pflege ist eine gesellschaftliche Aufgabe. Wir wollen uns und unsere pflegerische Arbeit deshalb stärker als bislang in der Öffentlichkeit präsentieren. Und last but not least: Die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden steht ganz oben auf der Agenda, um weiterhin gute und qualifizierte Leistungen erbringen zu können. Ich bin mir sicher: Es wird für uns alle ein spannendes Jahr werden!

Ich freue mich darauf, die Ziele, die wir uns für unsere Arbeit gesteckt haben, zu erreichen.

Eveline Mießmer

Geschäftsleitung und Vorstandin



Wir stellen vor:

Michael Maier
Gesundheits- und Krankenpfleger

Nachdem ich vor zwölf Jahren mein Staatsexamen zum Gesundheits- und Krankenpfleger in der Tasche hatte, bin ich immer wieder viel und gerne gereist. Europa kenne ich inzwischen, wie man so schön sagt, wie meine Westentasche. Nach meiner bisher letzten Reise, die mich quer durch Spanien und Portugal geführt hat, bin ich in Teningen gelandet. Die freundliche, familiäre Art der Menschen in dieser Region gefallen mir sehr. Beruflich habe ich mich bewusst für die häusliche Pflege entschieden. Der persönliche Kontakt macht die häusliche Pflege interessant und abwechslungsreich. Und: Hier kann ich mich dafür einsetzen, dass Menschen auch dann in ihrem vertrauten Zuhause bleiben können, wenn sie alt, krank und pflegebedürftig sind.



AUSGABE 36 | 2020

UNSERE THEMEN

- **Demenz und Sexualität**
Die Sehnsucht bleibt ein Leben lang
- **Alkohol im Alter**
Ein Gläschen in Ehren?

Wir nehmen Ihre Beschwerde entgegen und sorgen für Abhilfe: Martina Reichhold, Eveline Mießmer, Ansgar Mager, Angela Müller, Janina Hirzler, Almut Blum (von links)

Wir freuen uns über Ihre Beschwerde

Aus Fehlern lernen

Ja, Sie haben richtig gelesen: Wir freuen uns über Ihre Beschwerde. Natürlich wollen wir in erster Linie, dass Sie mit uns und unserer Arbeit zufrieden sind. Wenn das aber mal nicht der Fall sein sollte, bitten wir sehr darum, dass Sie uns das mitteilen.

Nur, wenn wir wissen, was schiefgelaufen ist, können wir das erstens wiedergutmachen und zweitens daraus lernen, wie sich ein Fehler zukünftig vermeiden lässt. Indem Sie sich direkt bei uns beschweren, tragen Sie dazu bei, dass wir Fehlerquellen finden und die Ursachen beheben können.

Ein Beispiel: Frau Dreher (Name geändert), eine neue Kundin, wartet abends vergeblich auf unsere Pflegekraft. Ziemlich verärgert ruft sie am nächsten Morgen bei uns an. Die

Kollegin im Büro der Sozialstation nimmt die Beschwerde der Kundin freundlich an, prüft zeitgleich die Unterlagen der Pflegekraft, die abends vergeblich versucht hat, Frau Dreher zu erreichen. Sie fragt gezielt nach und erfährt, dass es mehrere Hauseingänge gibt, und der Name Dreher nicht überall zu finden ist. Unsere Kollegin vereinbart einen Hausbesuch bei Frau Dreher, um an Ort und Stelle zu überlegen, wie sich das Problem am besten beheben lässt. Am Ende des Telefonats ist die Kundin geradezu glücklich: Sie fühlt sich ernst genommen und weiß, dass wir uns kümmern.

Wir versorgen jährlich bis zu 450 Kunden und organisieren 60.000 Hausbesuche. Täglich versuchen wir, vieles möglich zu machen und auch individuelle Wünsche zu erfüllen. In einem großen Pflgeteam geht da auch mal etwas schief, es passieren Fehler. Und dann ärgern Sie sich – zu Recht.

Unser Ziel: Fehler zu vermeiden. Rufen Sie uns deshalb an, reden Sie mit uns oder schreiben Sie uns eine Mail. Damit wir wissen, wo Sie der Schuh drückt. Es ist egal, ob Sie Kunde sind oder Kooperationspartner, Apothe-



Ihre Beschwerde hilft uns dabei, Fehler künftig zu vermeiden.

ker oder Hausarzt. Wir nehmen jede Beschwerde freundlich an und ernst. Wir halten Ihre Beschwerde schriftlich fest. Ein Beschwerdeformular finden Sie, wenn Sie von uns pflegerisch betreut werden, auch in der Dokumentationsmappe, die bei Ihnen zu Hause ausliegt. Wir werten jede Beschwerde aus. So können wir auch solche Schwachstellen erkennen, die grundsätzlich behoben werden müssen.

Es gibt keine Organisation ohne Fehler. Wir werden leider auch weiterhin Fehler machen. Aber es ist uns absolut ernst damit, genau hinzuschauen, warum ein Fehler passiert, wie er sich zukünftig vermeiden lässt und vor allem – den Schaden wiedergutzumachen!