



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Service du médecin cantonal SMC
Kantonsarztamt KAA
Rte de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne
T +41 26 305 79 80
www.fr.ch/kaa



AFIPA - VFA

Association Fribourgeoise
des Institutions pour Personnes Agées
Vereinigung freiburgischer Alterseinrichtungen

Version 20.08.2020

Verfahrensmodell der internen und externen Beschwerdebearbeitung in Pflegeheimen für Betagte

1. Kontext / Vorwort

Das Beschwerdeverfahren ist Bestandteil der Anforderungen des KAA zur Betriebsbewilligung für Pflegeheime für Betagte (*PLV Art. 16g*). Es ermöglicht der Einrichtung, Sicherheit zu garantieren, eine effiziente Organisation umzusetzen und ein System zur Verbesserung der Leistungsqualität einzurichten.

Das KAA und die VFA haben das vorliegende Beschwerdemanagementverfahren gemeinsam verfasst. Diese Referenzdokumente ersetzen oder vervollständigen die bestehenden Dokumente im Qualitätssystem der Einrichtung. Sie umfassen die Anforderungen der verschiedenen Partner (KAA, QUAFIPA) sowie den Gesetzesrahmen.

2. Begriffe

Unter **Beschwerde** ist der Ausdruck einer Rechtsverletzung der Person (Bewohnende/r, Angehörige/r, Mitarbeiter/in) zu verstehen.

Beispiele :

Mangelnde Informationen zur Änderung einer Behandlung, Uneinigkeit bei der Umsetzung einer Zwangsmassnahme zur Einschränkung der Handlungs- und/oder Bewegungsfreiheit, Brüskierung (physisch und psychisch) während der Pflege, ungenügende Verfügbarkeit des Personals u. Ä.

Unter **Beanstandung** ist eine Unzufriedenheit in Sachen Leistungsqualität zu verstehen (eine Nicht-Konformität).

Beispiele :

Das Essen ist nicht richtig warm, ein Kleidungsstück ging verloren, die Toiletten werden nicht richtig geputzt, im Gebäude ist es zu kalt u. Ä.

3. Rechtmässigkeit und/oder Anzeigepflicht

Alle Personen, die Leistungen der Einrichtungen beanspruchen, Angehörige sowie Zeugen unangebrachter Handlungen können Beschwerden einreichen.

Alle Mitarbeitenden sind gemäss allgemeinem Recht (Strafgesetz) und ihrem Arbeitsvertrag angehalten, ihren Vorgesetzten jegliche Verletzung von Bewohnendenrechten zu melden. Dazu verpflichten sie sich durch Unterzeichnung des VFA-Dokuments *Wahrung und Schutz der Integrität und der Rechte von HeimbewohnerInnen*.

Die Gesetzesbestimmungen des Zivil- und Strafgesetzes bleiben vorbehalten.

4. Ziele

Das Beschwerdemanagement verfolgt folgende Ziele:

- Die physische und psychische Integrität der Betagten wahren
- Eine offene Kommunikationspolitik fördern
- Denunziation und unbegründeter Kritik vorgeifen
- Fälle erfassen, um Ursachen zu analysieren
- Massnahmen zur Verbesserung der Leistungsqualität festlegen
- Untersuchung, Berichtigung und bei Bedarf Wiedergutmachung von Misshandlungen gewährleisten, das Wohl der Bewohnenden steht dabei stets im Zentrum
- Schutz von Personen gewährleisten, welche Misshandlungen sehen und melden
- Den beschwerdeführenden Personen ihre Rechte und den Verfahrensablauf in Erinnerung rufen
- Nachprüfbarkeit der Beschwerdebearbeitung garantieren
- Ergebnisse der Beschwerde den betroffenen Personen und/oder Abteilungen kommunizieren

5. Erfassung

Es gilt zu bestimmen, ob es sich um eine Beschwerde *auf die Rechte der Person bezogen* (Eröffnung des Beschwerdemanagements) oder um eine Beanstandung *bezogen auf eine Nicht-Konformität* (Behandlung im Qualitätssystem, über die Erfassung von Verbesserungsvorschlägen) handelt. Die rasche Behandlung einer Beanstandung kann das Einreichen einer Beschwerde verhindern.

6. Beschwerdebearbeitung

Um **den Anforderungen des KAA** zu entsprechen, muss die Einrichtung ein Beschwerdemanagementverfahren umsetzen, das die folgenden Kriterien erfüllt: **interne Referenzpersonen, Beschwerdemanagement, Nachverfolgbarkeit und Feedback an die beschwerdeführende Person, externe Anfechtungsmöglichkeiten präzisiert nach Einrichtung.**

Die Einrichtungen müssen ihre Dokumentation via Qualitätssystem oder Software aktualisieren (Beschwerderegister, Reporting).

7. Entgegennahme einer Beschwerde: gute Praktiken

Eine Beschwerde einreichen oder erhalten ist für keine der Parteien angenehm. Dennoch kann eine Beschwerde, sofern sie gut aufgenommen wird, die Zufriedenheit und das Vertrauen der beschwerdeführenden Person gegenüber der Einrichtung stärken und neue Ideen zur Verbesserung der Praxis liefern.

Ist die Person, welche die Beschwerde entgegennimmt, neutral und objektiv, stärkt dies ihre Vertrauenswürdigkeit. Ein respektvolles Verhalten wirkt in den meisten Fällen einer Eskalation der Situation entgegen.

Wird eine Beschwerde geäussert, hat nicht oberste Priorität, WER verantwortlich ist oder OB die Beschwerde gerechtfertigt ist. Die beschwerdeführende Person will in erster Linie angehört werden und sich ernst genommen fühlen. Oft reicht es schon, sich die Zeit zu nehmen und die beschwerdeführende Person anzuhören; Verständnis kann helfen, die Situation zu entschärfen. Bei schweren Fällen ist der Person zu versichern, dass Massnahmen getroffen werden und ihr Schutz gewährleistet ist.

- *Höre ich eine Beschwerde, bin ich für meine Gefühle, Worte und Taten sowie meine Reaktion auf die Reaktion der beschwerdeführenden Person verantwortlich, jedoch nicht auf die Reaktion meines Gegenübers auf meine Worte.*

- *Ist die beschwerdeführende Person aggressiv oder respektlos, bin ich nicht ihr Spiegelbild und heisse so die Gefühle der Person gut. Fühle ich mich von der Situation überfordert, hole ich Hilfe.*
- *Ich nehme mir Zeit, damit die beschwerdeführende Person ihr Problem schildern kann: Der Wille, verstehen zu wollen, ist wichtig.*
- *Die Beschwerde reformulieren, um der beschwerdeführenden Person unser Verständnis zu zeigen.*
- *Den Fehler nicht bei der beschwerdeführenden Person suchen, nicht argumentieren.*

8. Kommunikation

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen die rasche Weiterleitung des Anliegens an die Vorgesetzten gewährleisten.

Die Dienstverantwortlichen sowie die Pflegefachpersonen müssen sich unverzüglich auf den Beschwerdemanagementprozess abstützen.

9. Externe Beschwerdeinstanzen

Die/der Bewohnende, die Familie oder die gesetzliche Vertretung sowie Mitarbeitende können jederzeit Beschwerde einreichen:

- Friedensgericht betreffend Zwangsmassnahmen und/oder Massnahmen zur Einschränkung der Bewegungsfreiheit
- Expertenkommission betreffend Beschwerden zum Pflegeniveau (z. H. Kantonsarztamt, Route de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne)
- Kommission für die Aufsicht über die Berufe des Gesundheitswesens und die Wahrung der Patientenrechte (z. H. Direktion für Gesundheit und Soziales, Route des Cliniques 17, Postfach, 1701 Freiburg) für alle anderen Beschwerden zu Wohnendenrechten und Misshandlung

10. Externe Beratungsorgane

Fachpersonen, Bewohnende oder ihre Angehörigen können eine externe Expertenmeinung anfordern, um einen Problemfall aufzuklären:

- Kantonsarztamt KAA, Route de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne
- Ethikrat AFIPA/VFA c/o Generalsekretariat, rte St-Nicolas-de-Flüe 2, 1700 Freiburg

Referenzdokumente der VFA:

- Beschwerdemanagementprozess (Anhang 1)
- Wahrung und Schutz der Integrität und der Rechte von HeimbewohnerInnen (Anhang 2)
- Rechte und Schutz von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern (Anhang 3)
- Beschwerde Management Reporting (Anhang 4) (Website VFA)
- Ethikcharta (Website VFA)

Diese Dokumente stehen auf der Website des Kantonsarztamtes

<https://www.fr.ch/de/gesundheit/gesundheitsfachleute-und-institutionen/patientenrechte>
sowie der VFA zur Verfügung: <https://afipa-vfa.ch/de/projekte/qualitaet>