

K Einrichtung WIS_HIL

K Einrichtungskonzept

1. Unternehmen und Unternehmensleitbild

Die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH, kurz GFO, ist eine sozial-caritative Trägergesellschaft mit rund 7.500 Mitarbeitern in 26 Einrichtungen in NRW und Rheinland-Pfalz mit den Geschäftsbereichen: Krankenhäuser, Altenhilfe sowie Kinder- und Jugendhilfe. In ihrem Geschäftsbereich „Altenhilfe“ macht sich die GFO zur Aufgabe, die Lebenssituation von pflegebedürftigen Senioren im Fall von Krankheit, Behinderung, und oder Pflegebedürftigkeit so weit wie möglich und so weit als nötig zu verbessern.

Der Träger hat sich schwerpunktmäßig die umfassende aktivierende Betreuung bei Förderung größtmöglicher individueller Freiheiten seiner Bewohner zum Ziel gesetzt. Unsere pflegerischen Leistungen sollen dem pflegebedürftigen Menschen helfen, trotz seines Hilfebedarfs ein möglichst selbstständiges Leben zu führen. Wichtig ist uns neben der fachlichen Professionalität eine spürbare Menschlichkeit mit einer gelebten Beziehung sowohl zu unseren Bewohnern, als auch zu unseren Mitarbeitern.

Die GFO ist Partner der Pflegekassen und nimmt am Versorgungsauftrag des Gesetzes zur sozialen Absicherung des Risikos der Pflegebedürftigkeit teil. In den Pflegeeinrichtungen können pflegebedürftige Menschen aller Konfessionen, Weltanschauungen und Nationalitäten mit allen Pflegegraden, aber auch ohne vorherige Einstufung in einen Pflegegrad durch den MDK, aufgenommen werden.

Das Leitbild der GFO:

Die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH (GFO) setzt die Ziele der Maria Theresia Bonzel- Stiftung in ihren Einrichtungen im Bereich der Gesundheitspflege, Alten- und Jugendhilfe sowie der Bildung und Erziehung um. Sie verpflichtet sich dazu, die Franziskanischen Grundsätze der Ordensgründerin der Olper Franziskanerinnen zu wahren, damit sich auch in Zukunft der Dienst am Menschen mit einem christlichen Selbstverständnis verbindet. Um die geistigen Grundlagen nach innen und außen zu bekräftigen und auch in Zukunft Menschen für die Umsetzung dieser Ziele zu begeistern, hat sich die Gemeinnützige Gesellschaft der Franziskanerinnen zu Olpe mbH das beiliegende Leitbild als Richtschnur für den täglichen Dienst und als Basis der Zusammenarbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander gegeben.

Einstellung

- Unsere Arbeit zeichnet sich durch die Orientierung am christlichen Menschenbild aus.
- Entscheidungen orientieren sich an unseren Leitsätzen und dem Bemühen um Gerechtigkeit.
- Gegenseitige Anerkennung und Aufrichtigkeit bestimmt unser Verhältnis untereinander.
- Toleranz und Verantwortlichkeit prägen unsere Einstellung gegenüber den uns anvertrauten Menschen.
- Unsere geistigen und materiellen Möglichkeiten verpflichten uns zu verantwortungsvollem Handeln.

Kommunikation

- Unsere Kommunikation ist offen, sachlich und zielgerichtet. Die Ergebnisse sind verbindlich.

- Wir pflegen eine Kommunikationsstruktur, die von gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist und die notwendige Transparenz herstellt.

Team

- Die vielfältigen Aufgaben unserer Einrichtungen werden durch professionelle Teams erfüllt, welche kooperativ und diszipliniert arbeiten.
- Gegenseitige Anerkennung und Förderung führen zur
- Erhaltung der Fähigkeiten des Einzelnen.
- Jeder trägt Verantwortung für eine motivierende und vertrauensvolle Atmosphäre.

Zeitmanagement

- Die Vielfalt unserer Aufgaben bewegt sich in der Spannung zwischen Flexibilität und klaren Strukturen.
- Regelmäßige Überprüfungen stellen Qualität sicher.
- Vorausschauendes und situationsgerechtes Handeln machen einen großen Anteil unserer Professionalität aus.
- Wir erreichen Effektivität durch geordnetes und nachvollziehbares Handeln.

2. Lage und Ausstattung

Das Senioren- und Pflegeheim St. Hildegard liegt im Stadtkern der Gemeinde Wissen. In unmittelbarer Nachbarschaft befinden sich in gleicher Trägerschaft das Psychiatrische Fachkrankenhaus St. Antonius, mit angeschlossener Institutsambulanz (PIA) und Medizinischem Versorgungszentrum (MVZ). In den Räumlichkeiten des Krankenhauses befindet sich neben der Kirchlichen Sozialstation Hamm/Wissen (ebenfalls GFO) auch der Pflegestützpunkt Hamm/Wissen. Parkplätze stehen rund um die Einrichtung kostenlos zur Verfügung.

Im Umkreis von 500 m zur Einrichtung sind fußläufig die Einkaufsmöglichkeiten der Gemeinde, Sparkasse und Volksbank, die Post als auch die Verbandsgemeindeverwaltung erreichbar. In zentraler Erreichbarkeit der Einrichtung befinden sich zudem der Bahnhof sowie der Busbahnhof mit stündlicher Anbindung in Richtung Köln und Siegen sowie dem regionalen ÖPNV.

Ebenfalls in unmittelbarer Nachbarschaft befinden sich die katholische und evangelische Kirche mit ihren Gemeindezentren, Pfarrbüros und Kindergärten. Die Stadt Wissen verfügt zudem über verschiedene Freizeitangebote und ein kulturelles Programm, welches über die Grenzen der Verbandsgemeinde bekannt ist.

Die Einrichtung verfügt über 50 Einzelzimmer und drei Doppelzimmer, die über eine Größe von 18,32 qm verfügen. Jedem Zimmer angeschlossen ist ein barrierefreies Badezimmer mit Dusche/WC mit einer Größe von 4,20 qm. Jedes Zimmer ist ausgestattet mit Pflegebett und Nachttisch, einem Kleiderschrank, einem Sideboard, einem Tisch und zwei Stühlen. Selbstverständlich ist es jedem Bewohner oder Bewohnerin überlassen die einrichtungsinterne Möblierung gegen vertraute, eigene Einrichtungsgegenstände zu ersetzen. Dies wird durch eine aktive Beratung zum Heimeinzug unterstützt und befürwortet. Zudem befinden sich in jedem Zimmer TV-, SAT- und Telefonanschluss.

Jedes Zimmer und die dazugehörigen Nasszellen verfügen über eine Lichtrufanlage, die jeden Ruf an den Dienstplatz, auf ein zentrales Display und auf die mobilen Telefone der Mitarbeiter überträgt.

Jede Etage des Senioren- und Pflegeheimes hat einen Dienstplatz für die Mitarbeiter der Pflege. Zusätzlich wird pro Wohnbereich (1. und 2. Etage) ein Büro für die Bereichsleitung vorgehalten. Auf der 1. und 2. Etage stehen den Bewohnern und Bewohnerinnen jeweils ein Gemeinschaftsraum und eine

Wohnbereichsküche zur Verfügung, die sowohl als Aufenthaltsräume und für Gruppenangebote, als auch für private Feiern der Bewohner und Bewohnerinnen genutzt werden können.

Im Erdgeschoss befindet sich der Andachtsraum der Einrichtung. Ebenso findet sich hier, neben dem Büro der Einrichtungsleitung und den Sozialräumen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, ein großer Speisesaal für die Bewohner und Bewohnerinnen mit angrenzender Verteilküche

Auf der 1. Etage und im Erdgeschoss sind neben dem Dienstzimmer jeweils ein Pflegebad mit Hubwanne und Lifter sowie Dusche/WC. Auf der 2. Etage befindet sich ein gemeinsames Büro des Sozialen Dienstes und der Verwaltung.

Die Bewohnerinnen und Bewohner werden aktiv in die Gestaltung der Gemeinschaftsräume der Einrichtung einbezogen. Dies erfolgt primär durch Erfragen und durch Sammeln von Vorschlägen durch den Sozialen Dienst. Größere Veränderungen werden mit der Einrichtungsleitung als auch dem Heimbeirat abgestimmt, nach Möglichkeiten umgesetzt und in der Heimzeitung bekannt gegeben.

Im Keller der Einrichtung befinden sich das Archiv, ein Materiallager als auch die hausinterne Waschküche sowie zwei Räume mit Schränken als zusätzlicher Aufbewahrungsort für Gegenstände der Bewohner und Bewohnerinnen.

Für besondere Anforderungen stehen unter anderem Rollstühle, Toilettenstühle, Lifter, Anti-Dekubitus-Matratzen und andere Hilfsmittel zur Lagerung zur Verfügung.¹(siehe Seite 1)

3. Geschichte der Einrichtung

Ursprünglich war das Alten- und Pflegeheim St. Hildegard in einem benachbarten Gebäudekomplex (heute Tageskliniken und Psychiatrische Institutsambulanz) untergebracht. Um auf den steigenden Bedarf an stationären Heimplätzen im Kreis Altenkirchen zu reagieren, baute die GFO in der Nachbarschaft das ehemalige Schwesternwohnheim in den 1970igern zu einer stationären Altenhilfeeinrichtung um. Mit den Veränderungen in der Versorgung von alten Menschen in der stationären Pflege und den steigenden Anforderung und Standards in Raumgestaltung, Brandschutz, wurde das Alten- und Pflegeheim im Jahr 2001 in einem neuen Gebäude eröffnet.

4. Leistungsangebot

Das Senioren- und Pflegeheim St. Hildegard ist eine Einrichtung im Sinne des § 4 LWTG RLP, es ist eine zugelassene Einrichtung zur Erbringung der behandlungspflegerischen Leistungen nach SGB V und pflegerischen Versorgung von pflegebedürftigen Menschen nach SGB XI in der Altenhilfe und verfügt über 56 Plätze mit eingestreuten Kurzzeitpflegeplätzen.

Die Betreuung und Pflege der Bewohner und Bewohnerinnen zielen so weit wie möglich auf die Unterstützung einer aktiven und selbstbestimmten Lebensführung ab. Es soll eine angemessene Balance zwischen Privatsphäre und Gemeinschaft stattfinden.

Die **Pflege**²(siehe Seite 1) der Bewohner und Bewohnerinnen ist durch einen aktivierenden Ansatz geprägt, was bedeutet, dass die vorhandenen Ressourcen der Menschen respektiert und erhalten werden. Dem Beziehungsaspekt in der Pflege wird eine große Bedeutung beigemessen, da er die Grundlagen des professionellen Handelns ist.

Zu den Leistungen im pflegerischen Bereich zählen:

- Assessmentverfahren zur Einschätzung des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs

- Grundpflege im Rahmen der Vereinbarungen nach SGB XI
- Beratung in pflegespezifischen Problemen von Bewohnern und Bewohnerinnen sowie deren Bezugspersonen oder sonstige Bezugspersonen
- Einsatz verschiedener Pflorgetechniken nach neuesten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen
- Einsatz von Hilfsmitteln
- Zusammenarbeit mit Frisören, die in die Einrichtung kommen

Medizinische Versorgung

- Freie Arztwahl
- Zusammenarbeit mit Fachärzten aller Disziplinen
- Bei Bedarf Zusammenarbeit mit der Psychiatrischen Institutsambulanz im St. Antonius Krankenhaus
- Behandlungspflegerische Versorgung ausschließlich durch Pflegefachkräfte
- Wundmanagement
- Zusammenarbeit und Vermittlung von Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie nach ärztlicher Verordnung
- Kooperation mit Apotheken (Medikamentenversorgung)
- Zusammenarbeit mit Sanitätshäusern
- Zusammenarbeit mit Medizinischer Fußpflege (Podologie)

Die **Betreuung**³(siehe Seite 1) der Bewohner und Bewohnerinnen umfasst die Angebote der Beschäftigung im Sinne der Biographiearbeit und Aktivierung, sowie die gemeinsame Gestaltung von jahreszeitlichen Festen und persönlichen Feiern. Dabei verfolgt die Einrichtung einen am Gemeinwesen orientierten Ansatz, der die Integration der Bewohner und Bewohnerinnen in die Stadt Wissen und deren Umgebung sichert.

Einzeleleistungen:

- Gruppen- und Einzelangebote
- Begleitung und Beratung in der Eingewöhnungsphase
- Tagesstrukturierende Betreuung mit sogenannten nicht medikamentösen Behandlungsformen bei Menschen mit Demenz (unterstützt durch Betreuungsassistenten nach §43b SGB XI)
- Feste, Feiern, kulturelle Veranstaltungen und Ausflüge

Die **religiösen Bedürfnisse**⁴(siehe Seite 1) und Bindungen der Bewohner und Bewohnerinnen werden ernst genommen und konzeptionell berücksichtigt. Im Rahmen der Biografiearbeit werden religiöse und kirchliche Bindungen und Gewohnheiten erfragt. Christliche Symbole prägen auf Wunsch die Zimmer und zentrale Räume des Senioren- und Pflegeheimes St. Hildegard. In der Betreuung finden die Feste des Kirchenjahres besondere Beachtung. Gottesdienstliche Feiern und der Empfang der Kommunion werden auf Wunsch im Andachtsraum der Einrichtung gefeiert. Zudem besteht die Möglichkeit der Krankenkommunion auf den Zimmern der Bewohner und Bewohnerinnen. Es gibt kirchliche Angebote beider christlichen Konfessionen.

In der Einrichtung wird ein Seelsorgebeauftragter eingesetzt. Er arbeitet im Netzwerk mit den Seelsorgern der Pfarreien, ehrenamtlichen Hospizhelfer und in engem Austausch mit den Seelsorgebeauftragten der GFO und der Stabstelle Christliche Identität.

Grundlage des seelsorgerischen Handelns in der Einrichtung ist der Leitfaden zur christlichen Identität.⁵(siehe Seite 1)

Die **Hauswirtschaft**⁶(siehe Seite 1) setzt sich zusammen aus Küche, Wäscherei, Gebäudereinigung und der Umfeldgestaltung:

- Reinigung des Hauses (vgl. Leistungsverzeichnis GFO-Reinigung)
- Wäscheversorgung⁷(siehe Seite 1) persönlicher Wäschestücke in der Einrichtung
- Versorgung der Flachwäsche durch eine externe Wäscherei
- Jahreszeitliche Umfeldgestaltung

Die **Küche** des benachbarten Krankenhauses versorgt die in der Einrichtung lebenden Bewohner und Bewohnerinnen mit den Haupt-, Zwischen-, Spät- und Nachtmahlzeiten. Die Speiserversorgung⁸(siehe Seite 1) im Senioren- und Pflegeheim erfolgt durch Menüauswahl und mit Wunschkost.

Zum Mittagessen stehen drei Menüs und individuelle Kostformen zur Verfügung. Die Speisen werden täglich frisch zubereitet und mit Wärmewagen in die Einrichtung gebracht. Die Verteilung erfolgt direkt im Speisesaal oder den jeweiligen Wohnbereichen.

Unterschiedliche **Getränke** stehen jederzeit in unbegrenzter Menge den Bewohnern und Bewohnerinnen zur Verfügung.

Neben diesen Leistungen verfügt die Einrichtung über einen **Technischen Dienst** für die Instandhaltung der Einrichtung bzw. für kleinere Reparaturen.

Die GFO bietet ein übergreifendes **Hygienemanagement**.

5. Zielgruppe

In der Einrichtung werden pflegebedürftige alte Menschen ganzheitlich gepflegt und betreut.

Mit der demographischen Entwicklung steigt nicht nur die Zahl hochbetagter Menschen, auch die Zahl der Menschen mit einer Demenz. Menschen mit Demenz haben einen erhöhten Pflege- und Betreuungsaufwand, der pflegende Angehörige im Verlauf der Erkrankung zunehmend belastet und wodurch ambulante Entlastungsangebote nicht immer ausreichend sind. Wir gehen daher in der stationären Altenhilfe von einem zukünftig erhöhten Bedarf für diese Zielgruppe aus.

Zudem müssen pflegende Angehörige zunehmend durch die Inanspruchnahme von Kurzzeitpflege Entlastung erfahren. Kurzzeitpflege bedeutet in erster Linie Entlastung für pflegende Angehörige, um selber die physischen und psychischen „Batterien wieder aufladen zu können“ und dabei gleichzeitig den pflegbedürftigen Angehörigen rundum versorgt zu wissen.

Kurzzeitpflege ist aber nicht nur eine „Urlaubspflege“ bei Abwesenheit pflegender Angehöriger, sondern verfolgt im Rahmen der Möglichkeiten eine konsequente Verbesserung und/oder langfristige Erhaltung des bestehenden Allgemeinzustandes pflegebedürftiger Menschen (z.B. nach Krankenhausaufenthalt).

Die aktuellen Erfahrungen zeigen zudem eine sinkende Verweildauer von Bewohnern stationärer Altenhilfeeinrichtungen, da viele Bewohner in einem sehr kritischen Gesundheitszustand einziehen.

6. Personelle Ausstattung

Durch engagierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen werden die Ziele der Einrichtung als auch die internen und externen Qualitätsrichtlinien verwirklicht. Durch eine ausgewogene und stetige Zusammensetzung des Teams durch unterschiedliche Berufsgruppen wird eine kontinuierliche Beziehungsgestaltung zu den Bewohner und Bewohnerinnen garantiert.

Das Leitungsteam der Einrichtung besteht aus der Einrichtungsleitung, der Pflegedienstleitung, den Wohnbereichsleitungen, der Leitung des Sozialen Dienstes und einer Leitung im Bereich der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. Hinzu kommt eine Qualitätsmanagementbeauftragte als Stabstelle

der Einrichtungsleitung. Zudem ist eine Verwaltungskraft für das Abrechnungswesen und die Bewohnerverwaltung zuständig.

Das Pflege- und Betreuungsteam setzt sich zusammen aus Pflegefachkräften (Altenpflege und Gesundheits- und Krankenpflege), Pflegehilfskräften, Auszubildende der Altenpflege und Praktikanten. Die Fachkraftquote beträgt mindestens 50%. Der tatsächliche Personaleinsatz richtet sich nach der Zusammensetzung und Höhe des Pflegegrades und den damit verbunden Personalanhaltszahlen. Der Soziale Dienst setzt sich zusammen aus Mitarbeitern des Sozialen Dienstes und den Betreuungskräften nach § 43b SGB XI. Der Einsatz des Personals im Sozialen Dienst richtet sich nach dem im Versorgungsvertrag verhandelten Personalschlüssel (1:50). Im Bereich der Betreuungskräfte nach § 43b SGB XI ist der Betreuungsschlüssel 1:20. Um die ganzheitliche Versorgung zu gewährleisten, komplettieren hauswirtschaftliche Kräfte das Team des Senioren- und Pflegeheimes.

Der Einsatz ehrenamtlicher Helfer ist heute für die umfassende Betreuung der Bewohner und Bewohnerinnen unerlässlich. Daher hat die GFO ein eigenes Ehrenamtskonzept⁹(siehe Seite 1) , auf das an dieser Stelle verwiesen wird.

7. Aufbau und Ablauforganisation

Die Einrichtung besteht aus verschiedenen Fachbereichen. Diese umfassen zwei Wohnbereiche, den Sozialen Dienst und die hauswirtschaftliche Versorgung der Bewohner und Bewohnerinnen. Die Ablauforganisation der einzelnen Bereiche wird in den spezifischen Teilkonzepten für Pflege- und Betreuung, Sozialer Dienst, Hauswirtschaft und Qualitätsmanagement beschrieben. Die übergreifende Leitungs- und Vertretungsstruktur als auch die Besprechungsstruktur werden im Organigramm und der Besprechungsmatrix der Einrichtung verdeutlicht.¹⁰(siehe Seite 1)

8. Kooperationen und Zusammenarbeit

Durch die hier beschriebenen **Kooperationen** und eine entsprechende **Netzwerkarbeit** stellt die Einrichtung eine zielgruppenorientierte und multidisziplinäre Versorgung der Bewohner und Bewohnerinnen sicher.

Durch die Nachbarschaft zum St. Antonius-Krankenhaus können durch entsprechende Kooperationsvereinbarungen verschiedene Versorgungsbereiche mitgenutzt werden, so bestehen als interne Kooperationen:

- Die anforderungsgerechte Speiseversorgung durch die Krankenhausküche
- Die Leistungen der Haustechnik
- Gemeinsamer Datenschutzbeauftragter
- Gemeinsamer Sicherheits- und Brandschutzbeauftragter

Die Medikamentenversorgung mit den ärztlich verordneten Medikamenten erfolgt durch die Adler-Apotheke (ausgenommen bei den Bewohnern und Bewohnerinnen, die dies aufgrund der freien Apothekenwahl nicht wünschen)

Die Hausreinigung erfolgt in vertraglich festgelegten Teilbereichen (Fenster, Flächenreinigung etc.) durch die GFO Reinigungsservice GmbH. Eine weitere Kooperation im hauswirtschaftlichen Bereich besteht in der Wäscheversorgung der Flachwäsche. Diese erfolgt dreimal wöchentlich durch die Firma Clean Team.

Besonders wichtige Kooperationspartner sind die Angehörigen der Bewohner und Bewohnerinnen. Der Kontakt und die regelmäßige Kommunikation über Pflege und Betreuung, explizit bei Menschen mit Demenz, ist daher von großer Bedeutung.

Neben den fachlichen Kooperationen und der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Dienstleistern ist die **Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen** der Bewohnerinnen und Bewohner für die Arbeit in der Einrichtung von besonderer Bedeutung. Die „Angehörigenarbeit“ in der Einrichtung erfolgt auf verschiedenen Ebenen:

- Zweimal Jährlich finden Informationsabende für die Bezugspersonen unserer Bewohnerinnen und Bewohner (Angehörigenabend) statt
- Individuelle Gespräche mit den Bezugspersonen, aufgrund organisatorischer Belange und im Bereich des Beschwerdemanagement
- Einbeziehung der Bezugspersonen in den Pflegeprozess¹¹(siehe Seite 1)

9. Qualitätsmanagement

In der Einrichtung wird ein strukturiertes und am PDCA- Zyklus orientiertes Qualitätsmanagementsystem¹²(siehe Seite 1) vorgehalten. Alle Maßnahmen und Prozesse zur Sicherung der Qualität sind im Qualitäts-Handbuch der Einrichtung beschrieben.

Die GFO setzt im Geschäftsbereich Altenhilfe in jeder Einrichtung externe Qualitätsmanagementbeauftragte als Stabstellen der Einrichtungsleitungen mit einem Stellenumfang von 50% ein, dabei bleibt die Verantwortung zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung bei der Einrichtungsleitung und ihrem Leistungsteam. Die Qualitätsmanagementbeauftragte berät und unterstützt Qualitätsmanagementprozesse und moderiert bei Bedarf Qualitätsentwicklungsprozesse in einem themenorientiert zusammengesetzten Qualitätszirkel.

Jährlich werden bis zu 10 Qualitätsthemen bearbeitet, diese Qualitätsthemen reichen von der Evaluation und Revision vorhandener Prozessbeschreibung bis hin zu Projekten, die mit Hilfe von Projektmanagementinstrumenten durchgeführt werden. Der zeitliche Umfang der Bearbeitung richtet sich dabei nach dem Umfang, den notwendigen Arbeitsschritten und den Kapazitäten und Ressourcen, welche die Einrichtung zur Verfügung stellen kann.

Bei Bedarf kann die Einrichtung auf trägerinterne Überprüfungen in den Bereichen Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft in Form von Audits zurückgreifen, die dann durch ein trägerinternes Experten-Team, des jeweiligen Fachgebietes, vor Ort durchgeführt werden.

Zudem finden Begehungen und Unterweisungen in den Bereich Arbeitssicherheit, Brandschutz und Hygiene statt.

Neben den Maßnahmen der internen Qualitätssicherung wird die Einrichtung jährlich durch die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem LWTG RLP, durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen nach SGB XI und durch das ansässige Gesundheitsamt geprüft.

10. Beschwerdemanagement

Beschwerden werden im Alten- und Pflegeheim gerne entgegengenommen, als eine Beratung für das Unternehmen gesehen und als Möglichkeit der ständigen Verbesserung. Dazu werden Beschwerden systematisch erfasst und ausgewertet (siehe Beschwerdeerfassung).

Die Ziele des Beschwerdemanagements sind:

- den Beschwerdeweg so leicht wie möglich zu machen,
- den Inhalt der Beschwerde zur Verbesserung der Angebote zu nutzen und
- die Zufriedenheit der Bewohnerinnen, Bewohner und deren Bezugspersonen wiederherzustellen
- die Qualität der Leistungen in der Einrichtung weiterzuentwickeln