

#3 LERNAUFGABE

Einem Menschen mit Beeinträchtigungen bei einer Beschwerde assistieren – Beschwerdemanagement

ICF

d740: formelle Beziehungen, e340: persönliche Hilfs- und Pflegepersonen, e575: Dienste, Systeme und Handlungsgrundsätze der allgemeinen sozialen Unterstützung, e590: Dienste, Systeme und Handlungsgrundsätze des Arbeits- und Beschäftigungswesens

Relevanz der Lernaufgabe

Ein Beschwerdemanagement ist über die Tatsache, dass es gesetzlich vorgeschrieben ist, hinaus ein gutes Instrument, um die Qualität von Leistungen zu überprüfen und Angebote zu verbessern. Ein strukturierter Umgang mit Beschwerden, der auf eine konstruktive Lösung abzielt, bietet viel Potenzial, Angebote bedarfsgerecht zu gestalten, aber natürlich auch, um Fehlerquellen zu entdecken und auszuräumen.

Heilerziehungspfleger*innen assistieren Menschen mit Beeinträchtigungen dabei, Beschwerden vorzubringen, auch wenn es die eigene Tätigkeit oder die von Kolleg*innen betrifft.

Kompetenzen

Durch die Bearbeitung dieser Lernaufgabe können Sie lernen,

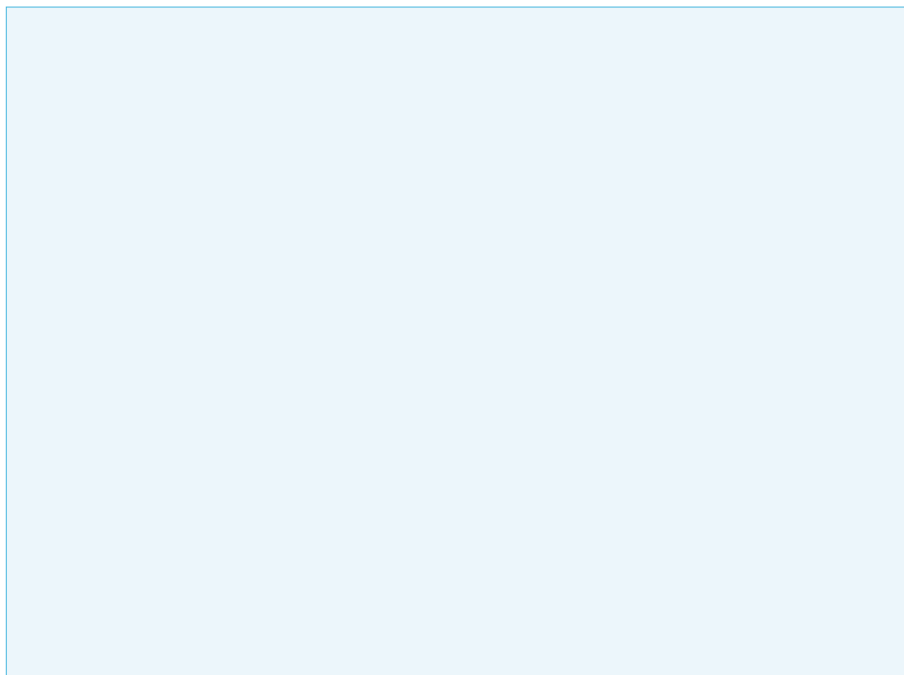
- Maßnahmen des Qualitätsmanagements (QM) professionell anzuwenden.
- ziel- und methodengeleitet Gespräche zur Informationsbeschaffung durchzuführen.
- Menschen mit Beeinträchtigungen bei der Wahrnehmung von Rechten und unter umfassender Einbeziehung von Handlungsalternativen und Wechselwirkungen zu assistieren.
- eine kritische und reflektierende Haltung zu Handlungen ihres beruflichen Alltags zu entwickeln und Äußerungen wertfrei an- und aufzunehmen.

Eigene Erfahrungen

Sicherlich haben Sie sich schon einmal über etwas geärgert, z. B. über unfreundliche Mitarbeiter*innen in einem Geschäft oder einem Amt, schlechte Erreichbarkeit bei einer Servicehotline, lange Wartezeiten in einer Praxis oder einen Defekt an einem neu gekauften Gegenstand.

- ? Was haben Sie sich gewünscht?
- ? Hatten Sie die Möglichkeit, sich zu beschweren?
- ? Wenn ja, wie wurde auf Ihre Beschwerde reagiert?
- ? Was wäre die perfekte Lösung gewesen?
- ? Hatten Sie jemanden, der Sie unterstützt oder Ihnen den Rücken gestärkt hat?

! Platz für Ihre Notizen (in Stichworten):



Durchführung

nach Bearbeitung ankreuzen



Vorbereitende Überlegungen

- ☐ Kündigen Sie in Absprache mit Ihrer Praxisanleitung im Team an, dass Sie sich im Rahmen Ihrer Ausbildung mit dem Thema Beschwerdemanagement beschäftigen und nach Möglichkeit die Beschwerde eines Menschen mit Beeinträchtigungen aufnehmen möchten.

Information und Planung

- ☐ Befassen Sie sich mit dem Beschwerdemanagement in Ihrer Einrichtung. Stellen Sie sicher, dass Sie im Bedarfsfall die notwendigen Formulare schnell greifbar haben.

Ausführung

- ☐ Wenn ein Mensch mit Beeinträchtigungen mit einer Beschwerde auf Sie zukommt oder Sie immer wieder eine Unzufriedenheit mit einer bestimmten Situation beobachten, nehmen Sie sich Zeit für diesen Menschen. Suchen Sie einen Raum, an dem Sie beide ungestört sind, und nehmen Sie die Beschwerde auf:
- ☐ Hören Sie dem Menschen mit Beeinträchtigungen gut zu. Achten Sie bei Menschen, die sich nonverbal äußern, auf Zeichen, die eine Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen, und halten Sie diese ebenfalls schriftlich fest.
- ☐ Schreiben Sie die Wünsche/Probleme so auf, wie sie geäußert werden.
- ☐ Fragen Sie nach, welche Lösung der Mensch mit Beeinträchtigungen sich wünscht.
- ☐ Erläutern Sie das weitere Vorgehen.
- ☐ Falls nicht im QM verankert, vereinbaren Sie eine Zeitschiene.
- ☐ Leiten Sie die Beschwerde an die vorgegebene Stelle weiter.

Kontrolle und Bewertung

- ☐ Fragen Sie mit Ablauf der Zeitschiene beim Menschen mit Beeinträchtigungen nach, ob es eine zufriedenstellende Lösung für sein Problem bzw. seine Wünsche gab. Verabreden Sie erforderlichenfalls ein weiteres Vorgehen.

Reflexion

Notizen für das Reflexionsgespräch mit der Praxisanleitung

Allgemeine Reflexionsfragen (Tabelle)

Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer Praxisanleitung aus den Fragen am Ende dieser Lernaufgabe aus und übertragen Sie sie in diese Tabelle!

Informieren

Planen

Ausführen

Kontrollieren

Beurteilen

Spezifische Reflexionsfragen (immer zu bearbeiten!)

Konnten Sie die Beschwerde des Menschen mit Beeinträchtigungen nachvollziehen, war sie aus Ihrer Sicht gerechtfertigt? (Wie sind Sie damit umgegangen, wenn Sie sie nicht für gerechtfertigt hielten?)

Wie fühlt es sich an, eine Beschwerde über die eigene Arbeit oder die der Kolleg*innen aufzunehmen?

Wurde mit der Beschwerde so umgegangen, wie Sie sich das bei einer eigenen Beschwerde auch wünschen würden?

Anpassung der Lernaufgabe

Beispiele für die Assistenz von Menschen mit unterschiedlich stark ausgeprägten Beeinträchtigungen

Bei der Umsetzung dieser Lernaufgabe sind je nach Ausprägung der Beeinträchtigung unterschiedliche Kommunikationsformen anzuwenden. Ist dieser sehr stark ausgeprägt, werden Beschwerden häufig auch von Angehörigen oder gesetzlichen Betreuer*innen eingebracht. Hier ist es neben der Aufnahme der Beschwerde auch angezeigt, unter Anwendung geeigneter Techniken der Kommunikation die Perspektive des betroffenen Menschen in Erfahrung zu bringen.

Beispiele für unterschiedliche Settings

Die Lernaufgabe ist universell umsetzbar, da ein Beschwerdemanagement in allen in Frage kommenden Einrichtungsformen vorgeschrieben ist.

Allgemeine Reflexionsfragen

Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer Praxisanleitung Fragen aus und übertragen Sie sie in die Tabelle "Allgemeine Reflexionsfragen" zu Beginn dieser Lernaufgabe.

Informieren

Level 1

- ? Beschreiben Sie die von Ihnen ermittelten Kompetenzen und Ressourcen des Menschen mit Beeinträchtigungen mit Bezug zur Lernaufgabe.
- ? Welche Umweltfaktoren sind zu berücksichtigen?
- ? Welche Barrieren sind zu berücksichtigen?
- ? Wie stark ausgeprägt ist die Teilhabemöglichkeit?

Level 2

- ? Wie gut ist es gelungen, die Kompetenzen und Ressourcen des Menschen mit Beeinträchtigungen zu ermitteln?
- ? Auf welche (Wissens)Grundlagen und Methoden konnten Sie bei Ihrer Analyse zurückgreifen?
- ? Wie (gut) ist es Ihnen gelungen, Umweltfaktoren, Barrieren, etc. zu identifizieren?
- ? Wie gut und differenziert ist die Einschätzung der Teilhabemöglichkeit gelungen?

Planen

Level 1

- ? Welches Ziel / welche Ziele haben Sie mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen abgestimmt und formuliert?
- ? Wie stellen Sie die Partizipation des Menschen mit Beeinträchtigungen sicher?
- ? Für welchen Lebensbereich (Aktivitäten und Partizipation gemäß ICF) ist die Lernaufgabe für den Menschen mit Beeinträchtigungen relevant?

- ? Welche Erweiterung der gesellschaftlichen Teilhabe wird dadurch unterstützt / eröffnet?
- ? Welche konkrete Aktivität wird in dieser Lernaufgabe unterstützt?
- ? Welche Veränderung der zuvor benannten Einschätzung der Teilhabemöglichkeit wird angestrebt?
- ? Welche Methoden werden zur Zielerreichung benötigt?
- ? Begründen Sie die Wahl Ihrer Methode/n.

Level 2

- ? Wie gelang die Abstimmung und Formulierung eines Ziels mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen?
- ? Wie stellten Sie die Partizipation des Menschen mit Beeinträchtigungen sicher?
- ? Benennen Sie, welche Kompetenzen Sie in diesem Kontext weiter ausbauen wollen.
- ? Erläutern Sie, wie Sie diesen Kompetenzzuwachs erreichen wollen.
- ? Benennen Sie dazu konkret Ihre Entwicklungsziele in der folgenden Zeit.
- ? Benennen Sie dazu notwendige Unterstützung (Theorie/Praxis/Anleitung).
- ? Für welchen Lebensbereich (Aktivitäten und Partizipation gemäß ICF) ist die Lernaufgabe für den Menschen mit Beeinträchtigungen relevant?
- ? Welche Erweiterung der gesellschaftlichen Teilhabe wird dadurch unterstützt / eröffnet?
- ? Welche konkrete Aktivität wird in dieser Lernaufgabe unterstützt?
- ? Welche Veränderung der zuvor benannten Einschätzung der Teilhabemöglichkeit wird angestrebt?
- ? Welche Methoden werden zur Zielerreichung benötigt?
- ? Begründen Sie die Wahl Ihrer Methode/n. Welche Kriterien ziehen Sie heran?

Ausführen

Level 1

- ? Wie haben Sie den Menschen mit Beeinträchtigungen bei der Durchführung der Lernaufgabe erlebt?
- ? Erläutern Sie, wo bzw. wie die ermittelten Kompetenzen und Ressourcen des Menschen mit Beeinträchtigungen unterstützt oder ausgebaut werden konnten.
- ? Gab es ein krisenhaftes Ereignis, wie stellte es sich dar und wie haben sie darauf reagiert?
- ? Wo sind Sie auf Hindernisse oder Barrieren gestoßen?
- ? Begründen Sie, warum es gut / weniger gut / evtl. gar nicht geklappt hat.

Level 2

- ? Wie ist es Ihnen während der Durchführung der Lernaufgabe ergangen?
- ? Wie haben Sie sich bei der Durchführung der Lernaufgabe (in Bezug auf die eigene berufliche Handlungskompetenz) erlebt?
- ? Benennen Sie, was gut geklappt hat in Bezug auf Ihre Haltung und Ihren Anteil bei der Ausführung.
- ? Benennen Sie mögliche Handlungsalternativen für konkrete Situationen bei der erfolgten Durchführung.
- ? Was haben Sie getan, um sich auf ein eventuell eintretendes krisenhaftes Ereignis vorzubereiten?

Kontrollieren

Level 1

- ? Wurden die Ziele des Menschen mit Beeinträchtigungen ziel-, ressourcenorientiert, partizipativ ermittelt?
- ? Sind es die benannten / gewünschten Ziele des Menschen mit Beeinträchtigungen?
- ? Wie wurden die operationalisierten Ziele umgesetzt?
- ? Welche Teilhabeoption wurde erweitert / eröffnet?
- ? Waren die Ziele nach SMARTEN Gesichtspunkten formuliert?
- ? Wurde das Ziel der Planung erreicht?

Level 2

- ? Beschreiben Sie, was Ihnen als Fertigkeit oder Fähigkeit oder Wissen fehlt, um die Handlung kompetent zu unterstützen.
- ? Wie haben Sie Ihre Verantwortung in der Situation erlebt?
- ? Wie würden sie Ihre Form der Unterstützung in den einzelnen Handlungsschritten beschreiben (Assistenz, Unterstützung, Begleitung, ...)?
- ? Was waren Ihre (fachlichen) Ziele?
- ? Wie wurden erforderlichenfalls die beiden Perspektiven zusammengebracht?
- ? Waren die Ziele nach SMARTEN Gesichtspunkten formuliert?
- ? Bewerten Sie Ihre Vorplanungen nach der nun erfolgten Durchführung.
- ? War Ihre Analyse/Planung vollständig und ausreichend operationalisiert?
- ? Wurde das Ziel der Planung erreicht?
- ? Ist die Planung zu überarbeiten? Wenn ja, wie?

Beurteilen

Level 1

- ? Wie hat der Mensch mit Beeinträchtigungen die Durchführung der Handlung bewertet?
- ? Passte die Umsetzung zu den formulierten Zielen?
- ? Bewerten Sie die Durchführung der Lernaufgabe in Bezug auf die Teilhabe des Menschen mit Beeinträchtigungen:
- ? Welche Barriere konnte überwunden werden?
- ? Welche neue oder ausgebauten Teilhabemöglichkeit wurde erschlossen?
- ? Wurde eine „Verbesserung“ gemäß Zielformulierung erreicht? Beschreiben Sie den Kompetenzzuwachs / Barriereabbau / Erweiterung der Selbstbestimmung.

Level 2

- ? Haben Sie durchgängig im Auftrag und im Sinne des Menschen mit Beeinträchtigungen gearbeitet?
- ? Passte die Umsetzung zu den formulierten Zielen?
- ? Wurde(n) das gesetzte Ziel / die Ziele vollständig, teilweise oder gar nicht erreicht?
- ? Beschreiben Sie Ihre Kompetenzen in der durchgeführten Handlung.
- ? Begründen Sie, welche Aspekte Sie beim nächsten Mal zusätzlich bedenken/vorplanen würden.