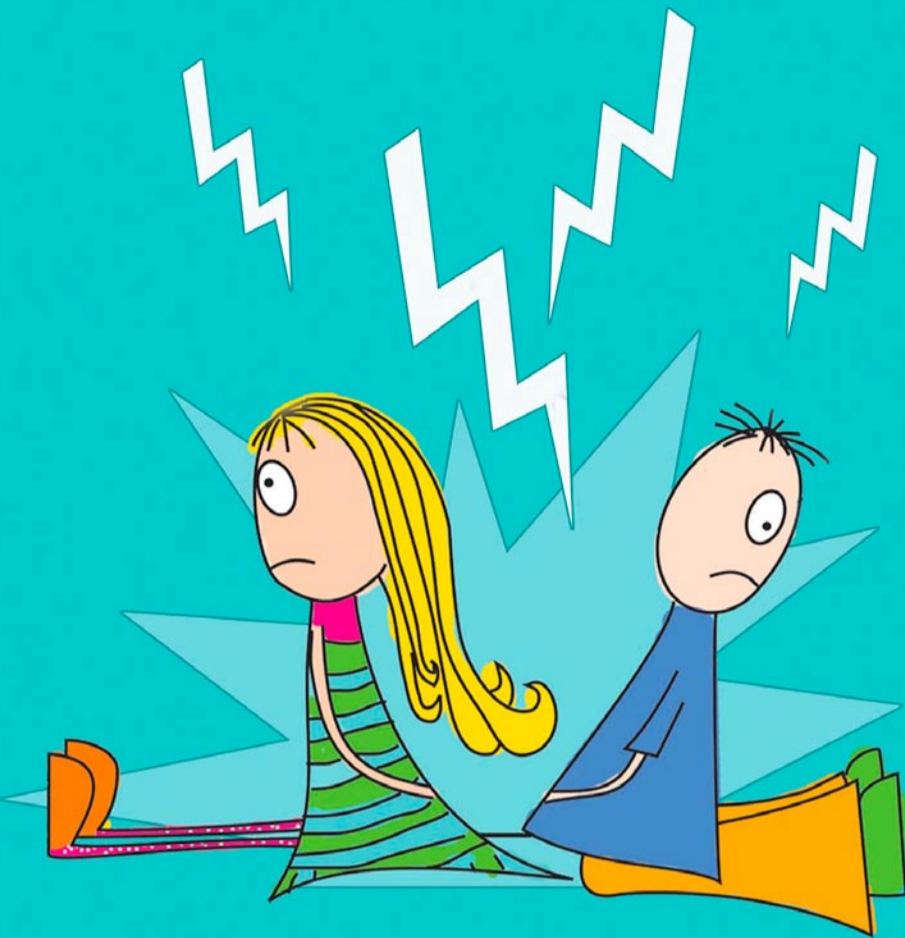




## Sagen Sie uns die Meinung



## Ihre Beschwerde ist erwünscht!

*Als wir erfahren haben, dass ein zufriedener Kunde durchschnittlich drei Menschen von seinen positiven Erlebnissen berichtet, ein unzufriedene dagegen fast viermal häufiger seine schlechten Erfahrungen weitergibt, war für unsere Träger und Pflorgeteams der Diakonie- und Sozialstationen sonnenklar: Wir wollen noch mehr als bislang dafür tun, dass Sie mit unserer Arbeit zufrieden sind.*

Ihr Absender: siehe Rückseite



### Sage und Schreibe

Wie gefällt Ihnen **Gepflegt zu Hause**? Welche Informationen sind für Sie besonders interessant? Was fehlt Ihnen in dieser Ausgabe? Ihre Meinung ist für uns wichtig. Und: Nennen Sie uns Ihr Wunschthema für die nächste Ausgabe. Durch Ihre Ideen und Anregungen werden wir noch besser. Sie können uns dazu auch gerne anrufen: Unsere Telefon-Nummer finden Sie auf der Rückseite.

---



---



---



---



---

### Ihre Beschwerde ist unsere Chance

Das Wort „beschweren“ hat seine Ursprünge im Mittelhochdeutschen und bedeutet so viel wie schwerer machen, drücken, belästigen, betrüben. „Managen“ hängt mit dem lateinischen Wort „manus“ zusammen und bedeutet so viel wie „geschickt handhaben“, oder „zustande bringen“. Wir verstehen unser Beschwerdemanagement deshalb als die systematische Handhabung von Äußerungen, die als bedrückend vorgebracht werden.

Unser Beschwerdemanagement greift Beschwerden aktiv auf und öffnet unsere Pflegedienste für Veränderungen, die ähnliche Beschwerden verhindern. Wir verstehen Beschwerden als Chance, Fehler zu entdecken und unsere Arbeit für Sie zu verbessern.

So hat eine Sozialstation eine Beschwerde darüber, dass eine Pflegekraft nicht zum vereinbarten Zeitpunkt bei einem Patienten eintraf, zum Anlass genommen, die gesamte Tourenplanung zu optimieren.

**W**ir wollen wissen, wo Sie der Schuh drückt, wo uns womöglich Fehler unterlaufen oder wo Missverständnisse entstanden sind. Um in solchen Fällen schnell und lückenlos Abhilfe schaffen zu können, haben wir uns daran gemacht, ein so genanntes Beschwerdemanagement zu erarbeiten, das heißt, den Ablauf, den Umgang mit und die Bearbeitung einer Beschwerde, die eine unserer Diakonie- und Sozialstationen erreicht, verbindlich und im Sinne unserer Kunden zu regeln.

Um es schon mal vorweg zu nehmen, auch wenn es merkwürdig klingt: Ihre Beschwerde ist erwünscht! Wir

haben nämlich gelernt, dass sich Patienten und Angehörige, obwohl sie sich geärgert haben, nur sehr sehr selten beschweren (4%). Eine geringe Anzahl von Beschwerden muss deshalb ganz und gar kein Zeichen für zufriedene Patienten und Angehörige sein. Wenige Beschwerden lassen eher darauf schließen, dass es Patienten und Angehörige nicht gerade leicht gemacht wird, Ärger zu äußern oder eine Beschwerde loszuwerden.

Damit war uns klar, was wir vor allem lernen wollten: Sie – unsere Patienten und Ihre Angehörigen – dazu zu ermuntern, sich zu beschweren, wenn Sie mit uns mal nicht zufrieden sind. Um

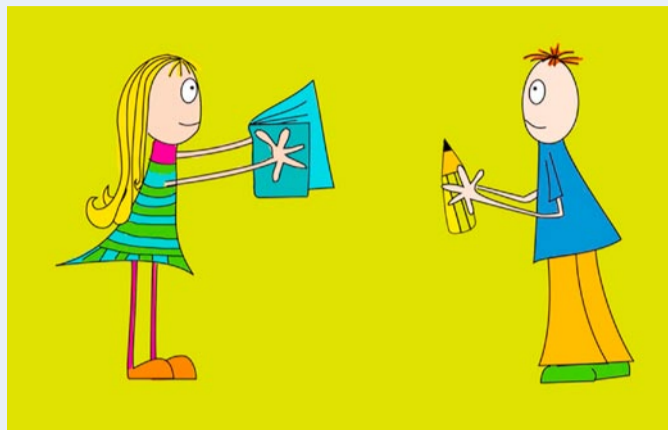
Ihnen Ihre Beschwerde ganz leicht zu machen, haben wir ein Beschwerdeformular entwickelt, mit der Sie uns die Meinung sagen können. Sie können sicher sein, dass Ihr Anliegen ernst genommen wird und dass Ihnen Ihre Beschwerde keine Nachteile bringt. Wir haben im vergangenen Jahr gelernt, dass Beschwerden eine Chance sind, unsere Arbeit zu verbessern. Und das wollen wir.

### Schnelle und gute Lösung

Für den genauen Ablauf vom Eingang einer Beschwerde bis zu ihrer Bearbeitung hat jede Sozialstation ein Formular entwickelt und geregelt, dass unsere Pflegedienstleitungen in den Diakonie- und Sozialstationen über alle Beschwerden schriftlich informiert werden. Die Pflegedienstleitung kümmert sich zeitnah um jede Beschwerde und bemüht sich um eine schnelle und gute Lösung.

Wir freuen uns natürlich, wenn Sie mit uns und unserer Arbeit zufrieden sind. Wenn aber mal nicht, dann nutzen Sie bitte die Möglichkeit, sich zu beschweren. Sagen Sie uns die Mei-

## Das gibt es bei uns nicht mehr



### Sünden im Umgang mit Beschwerden

1. Beschwerde bagatellisieren
2. Schuld auf andere schieben
3. Verteidigen, was zu beanstanden ist
4. Überlegenheit demonstrieren
5. Beschwerde schleppend bearbeiten
6. Sich persönlich angegriffen fühlen
7. Kunden ins Wort fallen: „Darf ich jetzt auch mal was sagen!?“

nung, auch wenn Sie lediglich eine Frage oder eine Anregung haben. Sie können uns Ihre Beschwerde persönlich oder am Telefon sagen oder uns schreiben. Mit oder ohne Beschwer-

dekarte. Wenn Sie noch mehr zu unserem Beschwerdemanagement wissen wollen, rufen Sie uns an. Wir informieren Sie gerne ausführlich.

Quelle: FORUM SOZIALSTATION, Bonn



## Unser Service für Sie

*gratis*

Für eine frühzeitige Diagnose von Hirnleistungsstörungen wie der Alzheimer-Krankheit sensibilisiert diese



kostenfreie Broschüre der Deutschen Seniorenliga. Sie gibt Tipps, Zeichen wie Vergesslichkeit richtig einzuordnen sowie Rat und Hilfe zu suchen und anzunehmen – denn es gibt inzwischen viele Möglichkeiten,

den Krankheitsverlauf zu lindern und für eine Pflege ohne Überforderung zu sorgen.

www.dsl-alzheimer.de  
Dt.Seniorenligae.V., Gotenstr.164,  
53175 Bonn

► Senden Sie uns diesen Abschnitt einfach zu. Wir bringen Ihnen die Broschüre dann ins Haus.

Vorname \_\_\_\_\_

Nachname \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

## Mit Vorurteilen aufräumen



### Falsch – richtig

**Das ist falsch:** Pflegedienste und Sozialstationen, die gut arbeiten, können Beschwerden vermeiden.

**Richtig ist:** Beschwerden sind unvermeidlich und daher vorhersehbar. Gut arbeitet deshalb der Pflegedienst, der sich auf Beschwerden richtig vorbereitet.

**Das ist falsch:** Wenige Beschwerden sind ein Zeichen für zufriedene Patienten.

**Richtig ist:** Wenige Beschwerden lassen darauf schließen, dass der Pflegedienst es seinen Patienten schwer macht, eine Beschwerde loszuwerden.

**Das ist falsch:** Die Bearbeitung von Beschwerden ist teuer.

**Richtig ist:** Beschwerden nachlässig zu bearbeiten ist kostspielig.

## Lebendige Infos zu Multiple Sklerose

**Bilder sagen oft mehr als Worte**, sagten sich die Deutsche Multiple Sklerose Gesellschaft (DMSG) und ihr baden-württembergischer Landesverband AMSEL. Sie bieten im Internet seit neuestem Videos an, die Verlauf, Begleitscheinungen und Therapien der Multiple Sklerose (MS) mit filmischen Mitteln erläutern. Diese so genannten Video-Podcasts sind Filme, die Sie sich jederzeit – einmal heruntergeladen (download) – am eigenen Computer anschauen können. In den Filmsequenzen kommen Mediziner, MS-Erkrankte und MS-Fachleute zu Wort. Den Anfang machten Interviews mit anerkannten MS-Experten zum Beispiel zu aktuellen MS-Therapien. Gefolgt sind inzwischen Menschen mit MS, die sich zu Beruf und MS und MS und Partnerschaft äußern. Regelmäßig sollen weitere Filme veröffentlicht werden zu „Therapie und Forschung“, „Leben mit MS“ und „Lebensqualität trotz MS“. MS-Patienten, Angehörige und Interessierte können so viel erfahren und Anteil nehmen an ermutigenden Beispielen, mit dieser chronisch entzündlichen Erkrankung des Zentralnervensystems umzugehen. Die zum Herunterladen und Abspielen notwendigen kostenlosen Programmen finden Sie auch im Internet. Oder: Fragen Sie Ihre Sozialstation. (for/bc) → [www.dmsg.de](http://www.dmsg.de)



Foto: shutterstock.de

Sicher leben mit dem Hausnotruf

# Hilfe auf Knopfdruck



Im Alter zu Hause wie gewohnt – kein Problem mit dem Hausnotruf.

Es ist 8.30 Uhr am Morgen, als in der Sozialstation das Telefon klingelt. Es ist die Hausnotruf-Zentrale, die einen Notruf von Anna Hausen\* bekommen hat. Die alte Dame ist gestürzt und kommt aus eigener Kraft nicht mehr auf die Beine. In der Sozialstation hat Anna Hausen ihren Hausschlüssel deponiert. Die Pflegedienstleiterin macht sich sofort mit einem Zivildienstleistenden auf den Weg. Als sie die Wohnung aufschließen, finden Sie Anna Hausen hilferufend auf dem Boden vor. Sie hat starke Schmerzen und ist erleichtert, dass so schnell Hilfe kommt. Die Mitarbeiter der Sozialstation rufen sofort den Hausarzt. Als er eintrifft, stellt er fest, dass der

Oberschenkelhals gebrochen ist, und fordert einen Krankenwagen an.

Immer mehr ältere und kranke Menschen leben trotz ihrer körperlichen Einschränkungen in den eigenen vier Wänden und genießen das selbstbestimmte Leben in der vertrauten Umgebung. Doch was ist im Notfall? Viele fragen sich, was passiert, wenn es ihnen schlecht geht oder sie stürzen und das Telefon nicht mehr erreichen können. Auch Angehörige, die den ganzen Tag beruflich unterwegs sind oder weit entfernt leben, wünschen sich für den Ernstfall schnelle Hilfe.

Als Lösung bieten die meisten Sozialstationen in Kooperation mit einem spezialisierten Anbieter einen Hausnotruf-Service an. Der Hausnotruf funktioniert über einen wasserdichten Handsender. Die Teilnehmer können ihn entweder mit einem Clip an der Kleidung feststecken oder ihn wie ein Armband am Handgelenk oder auch wie eine Halskette tragen. So können sie in jeder Situation per Knopfdruck mit der Zentrale sprechen. Egal, ob unter der Dusche, im Gar-

ten oder im Keller – die Signale des Geräts können immer gesendet und empfangen werden. Über eine Freisprechanlage, die in der Wohnung installiert wird, können die Mitarbeiter der Hausnotruf-Zentrale die Situation erfassen. Wurde der Notruf aus Versehen ausgelöst, werden Angehörige oder die Sozialstation verständigt. Erscheint die Situation sehr ernst, wird ein Rettungswagen angefordert. Damit die Helfer Zutritt zur Wohnung haben, ist beim Pflegedienst, einem Angehörigen oder Nachbarn ein Hausschlüssel deponiert. Mit diesem System ist sichergestellt,



Den Hausnotruf gibt's als Armband, Halskette oder Clip.

dass der Betroffene nicht unnötig lange in einer hilflosen Lage ausharren muss.

Auch für einen kurzen Zeitraum können Sie den Notruf-Dienst installieren lassen, beispielsweise in der Ferienzeit.

Dann können die Angehörigen entspannt in einen erholsamen Urlaub fahren. Auch nach einem Aufenthalt im Krankenhaus kann der Notruf hilfreich sein, um zu Hause beruhigt und sicher zu genesen. Für pflegebedürftige Menschen werden die Kosten für

das System teilweise von der Pflegeversicherung übernommen. Wenn Sie Interesse am Hausnotruf haben, wenden Sie sich an Ihre zuständige Diakonie- oder Sozialstation. Wir helfen Ihnen gern weiter.

\* Name geändert

**Hausnotruf bei Pflegebedürftigkeit:**

Die Pflegekasse übernimmt auf Antrag je nach Pflegestufe bis zu 17,90 Euro monatlich.

**Gedanken**

Wird's besser? Wird's schlimmer?  
Fragt man alljährlich.  
Seien wir ehrlich:  
Leben ist immer lebensgefährlich.

Erich Kästner

**IMPRESSUM**

**HERAUSGEBER**

ViSDP: Evangelische Sozialstation Bad Rappenau – Bad Wimpfen e.V., Bad Rappenau  
Telefon 07264/91950

Diakonie-/Sozialstation Brackenheim-Güglingen, Brackenheim, Telefon 07135/986120

Kirchliche Sozialstation Eberbach e.V., Eberbach  
Telefon 06271/2487

Kirchliche Sozialstation im Gemeindeverwaltungsverband Waibstadt e.V., Flinsbach  
Telefon 07263/96330

Kirchliche Sozialstation Hockenheim e.V., Hockenheim, Telefon 06205/9433-33

Diakoniestation Schozach-Bottwartal e.V., Ilsfeld, Telefon 07062/97305-0

Sozialstation Krumme Ebene gGmbH, Gundelsheim-Obergriesheim,  
Telefon 07136/95330

Diakoniestation Leintal, Schwaigern  
Telefon 07138/97300

Kirchliche Sozialstation Elsenzthal e.V., Meckesheim, Telefon 06226/2099

Sozialstation Sinsheim e.V., Sinsheim  
Telefon 07265/911560

Auflage 12.500 Exemplare

Produktion und Redaktion:  
FORUM SOZIALSTATION, Bonn mit

- Lück Kommunikation, Bad Honnef (Text)
- ImageDesign Köln (Grafik)
- Courir Media Bonn (Druck)

**Rezept**



**Kürbiscremesuppe**

- n 1 kg Kürbis
- n 200 g Crème fraîche
- n 1 Tasse Milch
- n 1 TL Salz
- n weißer Pfeffer
- n etwas Muskat
- n 1,5 Tassen Geflügelbrühe
- n 2 Scheiben Weißbrot
- n 2 EL geriebener Käse

in kleine Würfel schneiden



alles zusammen in einen Bräter füllen, mischen und zugedeckt bei 160° bis 180° C eine Stunde garen über die fertige Suppe streuen