

Was sie immer schon mal sagen wollten.....



Problemanzeige (Beschwerde) oder auch Lob

1. Wer hat auf den Sachverhalt aufmerksam gemacht:

➔ Name: _____

➔ Anschrift: _____

➔ Tel.-Nr.: _____

Bewohner/in Angehörige/r, bitte erläutern _____

Betreuer/in Mitarbeiter/in

Anonym Andere Extern, bitte erläutern _____

2. Betroffener Bereich:

APH PPH WH WD VW TD

Tagespflege Institutsambulanz

3. Beschreibung des Sachverhaltes (Art, Ort, Zeit, beteiligte Personen):

Erstbeschwerde Folgebeschwerde Lob

4. Welche Problemlösung wird gewünscht:

5. Erste Lösungsvorschläge:

(z. B. sofortige Aufklärung der Beschwerde, Informationen, Entschuldigung, Dank für Hinweis und Kritik; weitergehende Aufklärung mit Schreiben, Gesprächsangebot, Einladung zum Besuch – je nach Lage des Falles)

6. Rückmeldung (innerhalb einer Woche) bis zum: _____ (Datum)

Aufgenommen von:

➔ Name: _____ Datum: _____

➔ Abt.: _____ Uhrzeit: _____

➔ Funktion: _____

Unterschrift

7. Auswertung der Problemanzeige/Lösung

8. Zufriedenheit des Beschwerdestellers:

ja nein

Abschluss

Beschwerdesteller

Abschluss Beschwerdeempfänger/in

Datum

Unterschrift

Datum

Unterschrift

Feedback geplant? ja nein wann? _____

Erledigt:

Datum

Unterschrift (QMB)