



- Beschwerde
- Fehlermeldung
- Anregung/ Verbesserungsvorschlag
- Lob

Datum: \_\_\_\_\_

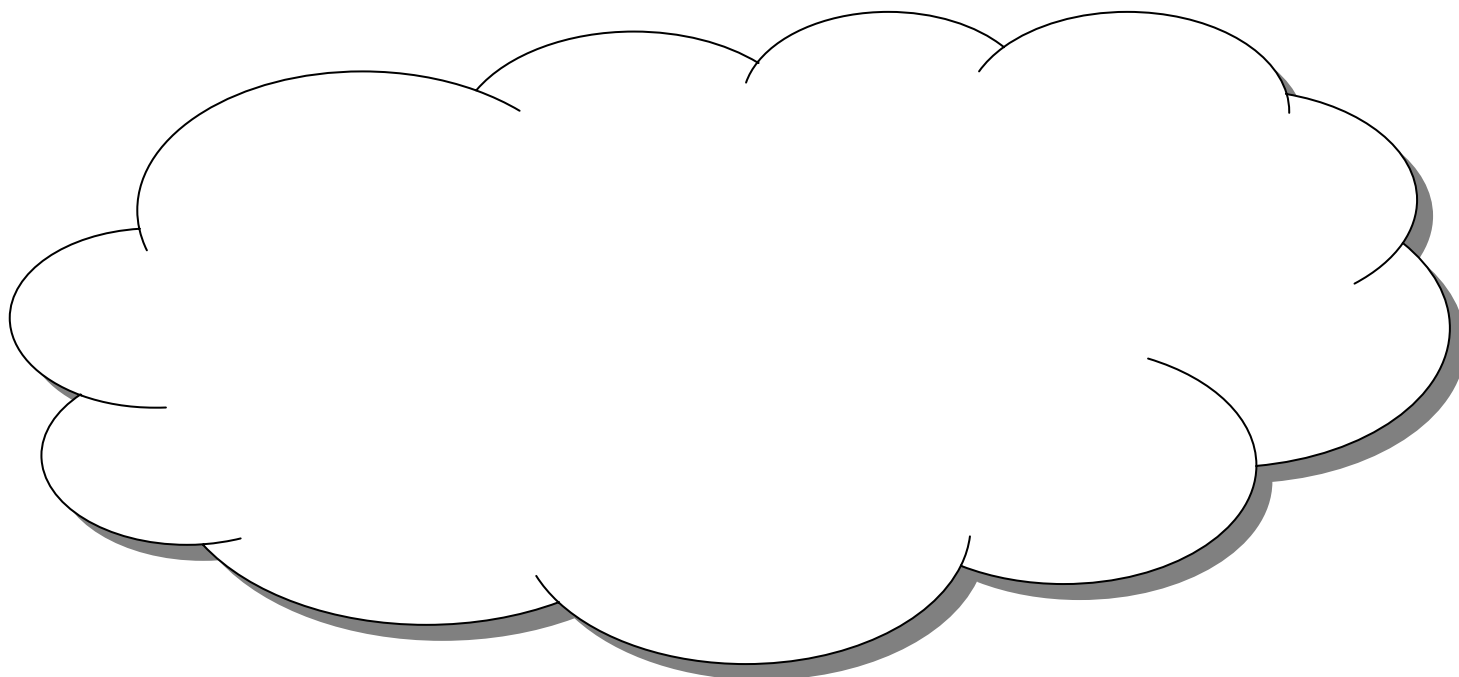
Sie sind...

- Bewohner    
  Angehöriger    
  Besucher    
  Gast    
  Mitarbeiter

Bitte nennen Sie uns Ihren Namen und Ihre Telefonnummer, so können wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen.

Name: \_\_\_\_\_

Telefonnummer: \_\_\_\_\_



Sie können dieses Formular einfach an der Pforte abgeben oder in unseren Briefkasten werfen. Vielen Dank!

**Bearbeitungsprotokoll (bei Beschwerden/ Fehlermeldungen/ Verbesserungsvorschlag)**

Betrifft Einrichtung:

- AHO
- PHB
- PPV

Betrifft den Bereich:.....

Die Beschwerde / Fehlermeldung wurde  
aufgenommen von:

.....

Unterschrift und Name der Mitarbeiterin/des  
Mitarbeiters

weitergeleitet an verantwortliche Mitarbeiter/in

.....

am.....

weitergeleitet an

.....

am.....

Name/Unterschrift:

.....

am: .....

**Erledigungsvermerk:**

Erledigt durch (kurze Beschreibung):

**Ablage: Betriebsleitung**

## **Maßnahmen zur Qualitätssicherung in den Städtischen Pflegeheimen Esslingen am Neckar:**

### **Umgang mit Beschwerden**

Liebe Heimbewohnerinnen, liebe Heimbewohner, liebe Angehörige und Betreuer,

Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement, Zertifizierung nach DIN ISO 9001 usw. sind zur Zeit Begriffe, die in aller Munde sind.

Ein Teilaspekt der Qualitätssicherung ist der Umgang mit Kundenbeschwerden.

Für uns in den Städtischen Pflegeheimen gilt der Grundsatz, vom Kunden aus zu denken und zu handeln. Unsere Kunden sind die Heimbewohnerinnen und Heimbewohner, oftmals vertreten durch ihre Angehörigen oder Betreuer.

Deshalb ist es uns ein großes Anliegen, offen und ernsthaft mit Kritik umzugehen, denn niemand ist perfekt und in einer so großen Einrichtung wird es immer Dinge geben, die dem einen oder anderen nicht gefallen.

Aus diesem Grund haben wir das Instrument der "Beschwerdenotiz" eingeführt. Die Beschwerdenotiz und der Umgang damit wurden in unserem Qualitätszirkel erarbeitet.

Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, sich die Zeit zu nehmen, Beschwerden und Kritik kurz schriftlich festzuhalten und diese Notiz an die zuständige Stelle in unserem Heim weiterzuleiten. Denn nicht Bewohner oder Angehörige müssen unsere Organisation kennen, sondern wir selbst. Damit möchten wir vermeiden, dass Sie von einer Stelle zur anderen verwiesen werden.

Und wir sichern Ihnen zu, dass Ihre Beschwerde ernstgenommen wird. Sie erhalten garantiert Nachricht, auf welche Weise Abhilfe geschaffen wird oder wir erklären Ihnen, welche Umstände zu Ihrer Kritik führten.

Bitte helfen Sie uns, konstruktiv und offen mit Kritik umzugehen und verlangen Sie bei Bedarf nach einer solchen "Beschwerdenotiz". Dies führt dazu, dass wir verbindlich miteinander und nicht übereinander reden. Sie helfen dem Heim damit zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Und das ist allemal besser als in gegenseitigen Vorwürfen, die nicht oder erst viel zu spät ausgesprochen werden, stecken zu bleiben.

Wir werden in den kommenden Ausgaben unserer Heimzeitung immer wieder über Einzelmaßnahmen zur Qualitätssicherung in den Städtischen Pflegeheimen berichten und freuen uns über Ihre Anregungen.

Thilo Naujoks

