

Seniorenheim St. Therese
Meisenweg 5
92360 Mühlhausen

Konzept Beschwerdemanagement Feedbackbogen



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

BESCHWERDEANNAHME

1. Beschwerdeempfänger (Mitarbeiter)

Name / Vorname:	
Bereich/ Funktion:	
Datum/Uhrzeit:	

Beschwerdeweg:

<input type="checkbox"/> Persönlicher Kontakt	<input type="checkbox"/> Telefonisch
<input type="checkbox"/> Brief	<input type="checkbox"/> Sonstiges _____

2. Beschwerdeführer Bewohner Angehöriger Betreuer

(Angaben zur Person sind Freiwillig)

3. Beschwerdeinhalt / für Welchen Bereich

Pflege soziale Betreuung Hauswirtschaft Verwaltung Technischer Dienst

Kurze Beschreibung:

Erstbeschwerde Folgebeschwerde

Freigabe	Bearbeiter	Änderungs-stand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		21.11.2017	

Seniorenheim St. Therese
Meisenweg 5
92360 Mühlhausen

Konzept Beschwerdemanagement Feedbackbogen



Senioren- & Pflegeheim St. Therese GmbH

BESCHWERDEBEARBEITUNG:

durch Beschwerdeempfänger (weiter zu Schritt 4)

WEITERLEITUNG (falls erforderlich) an wen: _____ Datum: _____

Unterschrift Beschwerdeempfänger: _____

4. Beschwerdeabhilfe

Maßnahmen:

sofort gelöst

Vereinbarungen:

Weiterleitung an Verantwortliche Fachkraft am: _____

Wurde in der Leitungsbesprechung besprochen am: _____

5. Bearbeitung durch Qualitätszirkel

Wurden Mitarbeiter über Maßnahme informiert musste evtl. Tagesstruktur angepasst werden:

Hat sich die aktuelle Situation nach der Beschwerde verbessert:

Müssen Mitarbeiter speziell geschult werden um diesen Fehler zu vermeiden:

Freigabe	Bearbeiter	Änderungs- stand		Datum	Seite
Gertraud Rupp EL	Nadine Rupp	0		21.11.2017	

