


Qualitätsmanagement Handbuch	Beschwerdeerfassung Anregung und Kritik	Altenhilfe St. Marien gGmbH 
a 5 Formular		

1. Bereich/Wohnbereich: _____

2. Beschwerdeführer/in ist:

Bewohner/Kurzzeitpflegegast
 Angehöriger/Betreuer
 Besucher
 Sonstige: _____

Mitarbeiter
 Ehrenamtlicher Mitarbeiter

Name: _____

Telefon/E-Mail: _____

Ggf. betroffener Bewohner: _____

3. Betroffene Abteilung:

Pflegedienst Technischer Dienst Verwaltung/Empfang
 Küche/Speisesaal Wäscherei Sozialer Dienst
 Hauswirtschaft Reinigungsdienst ...

4. Beschwerdekategorie:

nicht erbrachte Leistung
 mangelhafte Leistung
 Verhalten
 Service

5. Beschwerdeinhalt:

6. Beschwerdeempfänger
(Name/Abteilung/Datum/Uhrzeit): _____

→ Beschwerdeformular weitergeleitet am _____ an _____
(zuständiger Vorgesetzter)

7. Maßnahmen zur Beschwerdebeseitigung, bzw. Begründung für keine Lösung:

ggf. Anlage beachten

Abschluss der Beschwerdebearbeitung: _____
(Datum/Unterschrift)

8. Kenntnisnahme der Einrichtungsleitung: _____
(Datum/Unterschrift)

Klassifizierung: 0 1 2 3