

# Beschwerdemanagement

## der Interdisziplinären Frühförderstelle der Kinderheilstätte

Wir möchten eine offene und vertrauensvolle Kommunikation mit Eltern, Kooperationspartnern und Mitarbeitenden pflegen und sind an einer frühzeitigen Lösung potentieller Konflikte interessiert.

Eine gute Zusammenarbeit ist uns sehr wichtig. Sollte es dennoch Anlass für eine Beschwerde geben sind wir offen und ansprechbar.

Es gibt grundsätzlich immer die Möglichkeit sich mit einer Beschwerde<sup>1</sup> an uns zu wenden. Dies kann persönlich, schriftlich (per Mail, Brief, oder [über unseren Online – Feedbackbogen](#)) erfolgen. Eine Beschwerde kann auch anonym geäußert werden.

Die verantwortliche Fachkraft, aber auch unser Sekretariat oder die Leitung sind Ansprechpartner und verpflichtet Beschwerden anzunehmen. Mitarbeitende richten ihre Beschwerde an die Leitung oder an die nächst höhere Bereichsstelle, die Fachbereichsleitung Frühförderung und Kindertagesstätten der Kinderheilstätte.

Das Anliegen wird aufgenommen und selbstverständlich respektvoll und vertraulich behandelt. Neben einer genauen Erfassung und Analyse des Sachverhaltes wird gemeinsam mit den Betroffenen nach einer passenden Lösung gesucht.

Die Bearbeitung und Klärung der Beschwerde erfolgt zeitnah, innerhalb weniger Tage. Die Leitung der Frühförderstelle ist verantwortlich.

Wir dokumentieren jede Beschwerde und führen eine regelmäßige Auswertung durch, um die Qualität unserer Angebote und Prozesse zu verbessern.

---

<sup>1</sup> Eine Beschwerde bezeichnet jede geäußerte Unzufriedenheit mit den Leistungen, dem Verhalten oder den Rahmenbedingungen unserer Frühförderstelle.

## Protokollbogen für Beschwerden

### 1. Angaben zur Beschwerde

Datum der Beschwerde: \_\_\_\_\_

Name der beschwerdeführenden Person: \_\_\_\_\_

(freiwillig, auch anonym möglich)

Kontaktinformationen (Telefon/E-Mail): \_\_\_\_\_

Betroffener Bereich/Anlass der Beschwerde:

- Betreuung/Erziehung
- Therapie/Behandlung
- Kommunikation
- Organisation/Verwaltung
- Räumlichkeiten/Materialien
- Sonstiges: \_\_\_\_\_

### 2. Beschreibung der Beschwerde

(Was ist passiert? Welche Probleme sind aufgetreten?)

### 3. Erwartungen der beschwerdeführenden Person (z. B. Vorschläge für Lösungen)

#### 4. Schritte zur Klärung der Beschwerde

Gespräche geführt mit: \_\_\_\_\_

Maßnahmen zur Klärung:

- Rücksprache mit Team/Fachkräften
- Gespräch mit der beschwerdeführenden Person
- Anpassung von Abläufen/Prozessen
- Information an Bereichsleitung
- Sonstige Maßnahmen: \_\_\_\_\_

#### 5. Ergebnis/Lösung (Wie wurde die Beschwerde gelöst?)

#### 8. Rückmeldung an die beschwerdeführende Person

Rückmeldung erfolgt am: \_\_\_\_\_

Rückmeldung gegeben durch: \_\_\_\_\_

Zufriedenheit der beschwerdeführenden Person:

- zufrieden  teilweise zufrieden  unzufrieden
- (optional Feedback erfragen und dokumentieren)

#### 9. Abschluss der Beschwerde

Beschwerde als abgeschlossen markiert am: \_\_\_\_\_

Unterschrift Leitung/Verantwortliche\*r: \_\_\_\_\_