

Beschwerdemanagementprozess

Etappen	Aktionen	Verantwortliche	Unterlagen
Einreichen einer mündlichen oder schriftlichen Beschwerde durch eine/n Bewohnende/n, ihr/sein Umfeld oder das Personal	Anliegen anhören und der/dem Dienstverantwortlichen weiterleiten	Alle Mitarbeitenden der Einrichtung Umfeld Bewohnende/r	Dossier der/des Bewohnenden und mündliche Übermittlung
Beschwerde? Beanstandung?	Bestimmung Antragsstatus Beschwerde oder Beanstandung	Dienstverantwortliche/r	Verbesserungsvorschlag Q Reporting Beschwerden
Behandlung via QUAFIPA	Unterlagen	Dienstverantwortliche/r	Dossier Bewohnende/r Verbesserungsmanagement
Formulierung / Unterlagen & Prüfung der Beschwerde	Formalisierung & Unterlagen Informationsbearbeitung Erfassung im Register	Direktion / Leiter/in Infos an die Beschwerdeinstanz	Beschwerderegister Beschwerdemanagement
Beschwerdebearbeitung	Prüfung der Beschwerde, Entscheid und Information der Teamleiter und Aktualisierung Register	Zuständige Stelle Beschwerdebearbeitung	Beschwerdemanagement
Entscheid & Umsetzung von Korrekturmaßnahmen	Entscheid & Umsetzung von Korrekturmaßnahmen, Kommunikation ans Team	Zuständige Stelle Beschwerdebearbeitung Betroffene/r Vorgesetzte/r	Beschwerdemanagement
Mitteilung des Entscheids	Mitteilung des Entscheids & Umsetzung eines Korrekturmaßnahmenplans	Zuständige Stelle Beschwerdebearbeitung	Beschwerdemanagement
Reporting der Korrekturmaßnahmen & Mitteilung der Ergebnisse	Die Beschwerdebearbeitung wird im Beschwerde Management Reporting Dokument festgehalten. Beschwerden werden bei der Managementbewertung analysiert.	Direktion / Leiter/in	Beschwerdemanagement & Beschwerderegister
Abschluss & Archivierung Beschwerdeunterlagen	Die Unterlagen für die Bearbeitung der Beschwerde werden im Bewohnenden-dossier abgelegt	Direktion / Leiter/in	Beschwerdemanagement & Beschwerderegister