

Beschwerdewegweiser

Inhaltsverzeichnis

1 Was ist das?.....	1
2. Ablaufschema	1
3. Beschwerdeverfahren allgemein	4

1. Was ist das?

Uns als Einrichtung ist es wichtig, dass sich alle (?) im Paulusstift wohl fühlen. Uns ist bewusst, dass nicht immer alles reibungslos abläuft. Konflikte und Beschwerden sind Teil des Alltags, die wir als Lern- und Entwicklungsmöglichkeit ansehen. Wir möchten alle (?), die die Angebote des Paulusstifts nutzen daher ermutigen sich zu beschweren und Vorschläge für Verbesserungen zu machen.

Für uns ist es wichtig, dass das Beschwerdeverfahren für jeden einfach zugänglich sein soll. Daher sind einige Stellen im Haus mit unserem Beschwerdelogo gekennzeichnet und Flyer an verschiedenen Stellen im Haus ausgelegt.

Nachfolgend wird dargestellt wie bei uns ein Beschwerdeverfahren im Haus ablaufen kann.

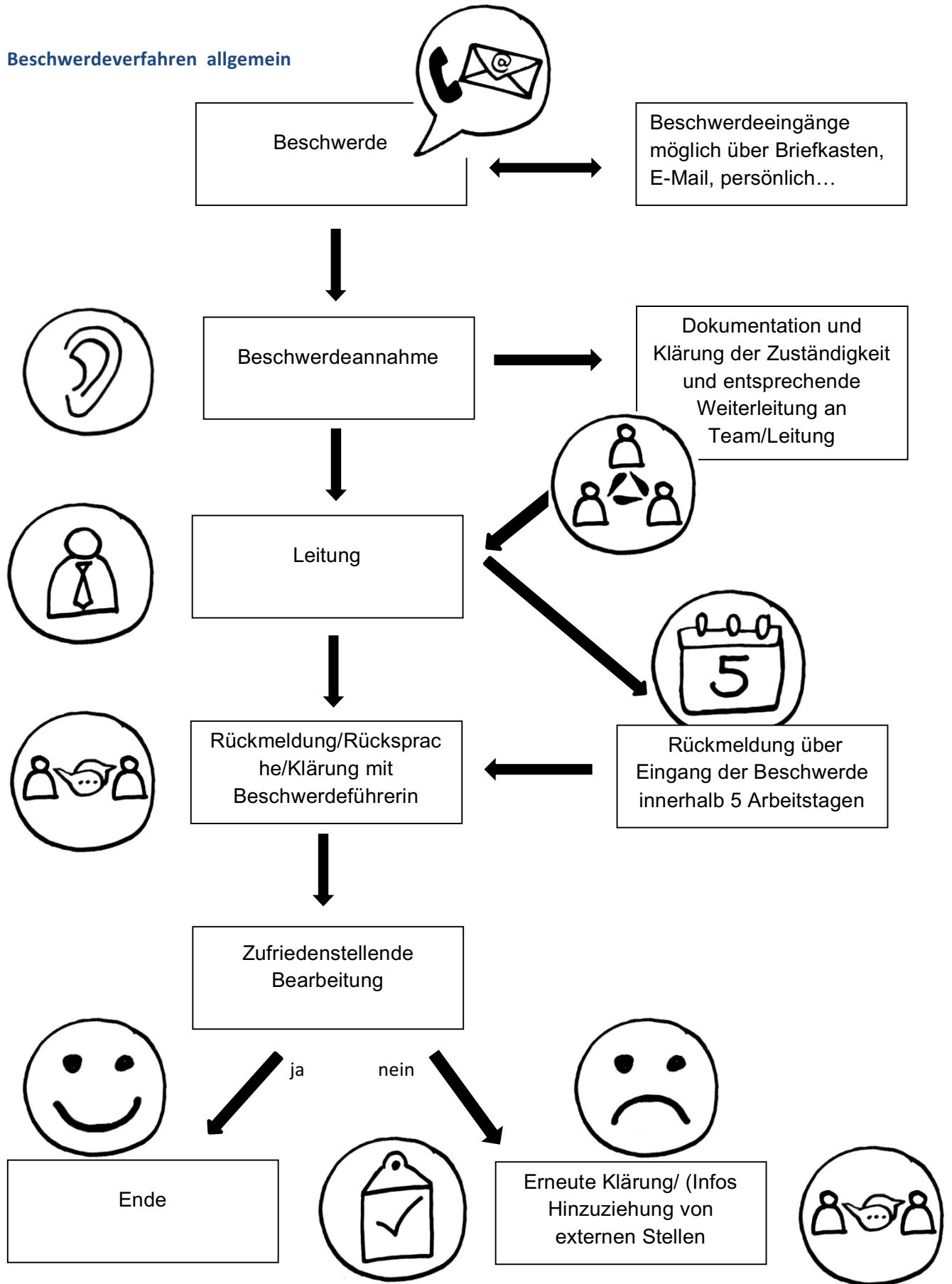
2. Ablaufschema

Die Beschwerde kann in schriftlicher (Briefkasten, E-Mail) oder mündlicher (persönlich oder telefonisch) Form erfolgen. Die Briefkästen werden einmal wöchentlich geleert.

Sobald eine Beschwerde entgegen genommen wurde, wird diese wie folgt bearbeitet:

1. Klärung der Zuständigkeit und Weitergabe an die Bereichsteams oder die Einrichtungsleitung
2. Kontaktaufnahme mit allen Beteiligten innerhalb von 5 Arbeitstagen
3. Rücksprache und Klärung mit allen Beteiligten
4. bei zufriedenstellender Beschwerdebearbeitung Rückmeldung an alle Beteiligten und Ende des Beschwerdeverfahrens
5. bei nichtzufriedenstellender Beschwerdebearbeitung Klärung des weiteren Vorgehens

Beschwerdeverfahren allgemein



3. Ansprechpersonen

Grundsätzlich sind alle MitarbeiterInnen Ansprechpersonen für Beschwerden und nehmen diese entgegen. Generell begrüßen wir es wenn Anliegen zunächst direkt mit den Beteiligten angesprochen werden.

Eine Übersicht über mögliche Ansprechpersonen im Haus folgt im Anschluss:

Mutter-Kind-Bereich:

Wohngruppe:

Mitarbeiterinnen	0711 / 26889-42 bzw. -43	pst.wohngruppe@skf-drs.de
------------------	--------------------------	---------------------------

Appartementhaus / Betreutes Einzelwohnen:

Mitarbeiterinnen	0711 / 26889-52 bzw. -53	pst.appartementhaus@skf-drs.de
------------------	--------------------------	--------------------------------

Vertrauensperson(?)

Bereichsleitung:

Frau Weisser	0711 / 26889-50	ute.weisser@skf-drs.de
--------------	-----------------	------------------------

Kinder- und Familienzentrum:

Kindertagesstätte:

Hasen	0711 / 26889-61
Bienen	0711 / 26889-62
Bären	0711 / 26889-63
Mäuse	0711 / 26889-64
Schmetterlinge	0711 / 26889-65
Frösche	0711 / 26889-68
Spatzen	N.N.
Sprachförderung	0711 / 26889-67

Elternbeirat: Anliegen können über die Briefkästen in den Gruppen an den Elternbeirat übermittelt werden.

KiFaZ – Café:

Mitarbeiterin	0711 / 26889-27	pst.kifaz@skf-drs.de
---------------	-----------------	----------------------

Bereichsleitung:

Frau Zanker-Huber	0711 / 26889-60	ute.zanker-huber@skf-drs.de
-------------------	-----------------	-----------------------------

Hauswirtschaft:

Bereichsleitung:

Frau Ostertag	0711 / 26889-70	ilse.ostertag@skf-drs.de
---------------	-----------------	--------------------------

Verwaltung:

Frau Vejseli	0711 / 26889-0	paulusstift.info@skf-drs.de
Frau Baisch	0711 / 26889-41	doris.baisch@skf-drs.de

Einrichtungsleitung:

Frau Nagler	0711 / 26889-40	heidi.nagler@skf-drs.de
-------------	-----------------	-------------------------

Geschäftsführung:

Frau Riße	0711 / 92562-51	angela.risse@skf-drs.de
-----------	-----------------	-------------------------

Externe Beschwerdestellen:

Darüber hinaus gibt es externe Beschwerdestellen. Dorthin kann man sich wenden, wenn man sein Anliegen mit einer unabhängigen Person besprechen möchte.

Mutter-Kind-Bereich:

Habakuk	07071 / 4078730	wlassow@initiative-habakuk.de

Jugendamt: Selbstverständlich sind auch die am Hilfeprozess beteiligten MitarbeiterInnen der entsprechenden Jugendämter Ansprechpersonen für Beschwerden.

Kinder- und Familienzentrum:
