


Doc ID 0068	<h1>Feedback-/Beschwerdebogen</h1>	 <b>ZWECKVERBAND PFLEGE HAUS HEIM WARTENBERG</b> <small>Körperschaft des öffentlichen Rechts</small>
<b>ANL</b>	Geltungsbereich: ZPHW	Seite 1 von 2

Unter Verwendung dieses Formulars haben Sie die Möglichkeit Ihre persönliche Meinung, einen Verbesserungsvorschlag, Lob, Kritik oder eine Beschwerde personenunabhängig zu reklamieren. Mit Ihren Angaben gehen wir selbstverständlich vertraulich um. Diese werden im Rahmen unseres Qualitätsmanagements bearbeitet. Wenn Sie eine Rückmeldung über das Ergebnis der Bearbeitung Ihres Anliegens wünschen, geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten<sup>1</sup> an.

**Ihr\*e Feedback/Beschwerde richten Sie bitte an:**  
Zweckverband Pflegeheim Haus Wartenberg, Beschwerdemanagement, Tuttlinger Str. 3, 78187 Geisingen  
alternativ auch per E-Mail an: info@pflegeheim-geisingen.de

Darf Ihr Name im Verfahren gegenüber beteiligter/involvierter Personen genannt werden?  Ja  Nein

Name/Vorname \_\_\_\_\_ Kontakt: Tel./E-Mail/Anschrift \_\_\_\_\_

### Teil 1: Feedback und Meinungsbild

Nr.	Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?	Stimme voll zu	Stimmt eher	Stimmt eher nicht	Stimmt nicht	Nicht beurteilbar
<b>Aussagen zur pflegerischen/hauswirtschaftlichen Versorgung</b>						
1.	Die pflegerische Versorgung entspricht meinen individuellen Erwartungen / derzeitigen Gesundheitszustand.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ich werde über pflegerischen Maßnahmen informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Der Umgang der Pflegekräfte mit mir ist stets freundlich und zugewandt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Das Pflegepersonal ist mir gegenüber freundlich und zugewandt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Der Wunsch einer hausärztlichen Visite wird vom Pflegepersonal realisiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Dem Wunsch bzgl. eines Friseurbesuchs oder Fußpflege wird entsprochen bzw. nachgekommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Persönliche Hilfsmittel werden mir zeitnah zur Verfügung gestellt oder organisiert/beantragt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aussagen zur Sauberkeit, Reinigung und technischen Ausstattung der Räumlichkeiten</b>						
8.	Das mir zur Verfügung gestellte Zimmermöbiliar ist intakt und funktionsfähig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Die von mir bewohnten Räumlichkeiten inkl. Bad entsprechen einem sauberen Erscheinungsbild.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Die Reinigung der Räumlichkeiten findet in regelmäßigen Abständen statt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Verunreinigungen werden zeitnah beseitigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Reparaturen und Renovierungen werden zeitnah durchgeführt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aussagen zur Qualität unserer Mahlzeiten</b>						
13.	Die servierten Mahlzeiten entsprechen meiner Bestellung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Der Speiseplan ist abwechslungsreich gestaltet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Die Mahlzeiten sind ansprechend und appetitlich angerichtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aussagen bzgl. sozialer Betreuungsleistungen und Aktivierungen</b>						
16.	Betreuungs- und Aktivierungsangebote werden über einen Kalender wöchentlich veröffentlicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Die Betreuungs- und Aktivierungsangebote sind abwechslungsreich gestaltet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Neben den Gruppenaktivitäten werden mir auch Einzelangebote ermöglicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aussagen bzgl. Verwaltungsdienstleistungen und Haustechnik</b>						
19.	Das Belegungsmanagement unterstützt und berät umfangreich zu Belangen rundum des Heimeinzugs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Die Außenanlagen sind großräumig, barrierefrei, gepflegt und ansprechend gestaltet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Die Zentrale ist persönlich und telefonisch erreichbar und unterstützt/berät/vermittelt bei persönlichen Belangen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Personenbezogene Daten werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergeleitet

Erstellt: 06.11.2024	Geprüft: 00.00.2024	Freigegeben: 00.00.2024	Version: 1
E. Klinger	S. Krauß; S. Pekau	S. Krauß	Gültig bis: 00.00.2026

## Teil 2: Beschwerden und Kritik

Hier haben Sie die Möglichkeit Aspekte konkret zu beschreiben.

Was möchten Sie dem Zweckverband Pflegeheim Haus Wartenberg zurückmelden?

→ Je konkreter Ihre Schilderung des Sachverhalts, umso besser können wir darauf reagieren.

Was können wir Ihrer Ansicht nach ändern, um die Situation zu verbessern?

→ Es hilft uns bei der Bearbeitung Ihrer Eingabe, wenn wir einen konkreten Vorschlag von Ihnen erhalten.

### Wie stufen Sie Ihre\*n Beschwerde/Vorschlag ein?

- Es besteht dringender Handlungsbedarf, weil die Situation für die beteiligten Personen nicht zumutbar ist.
- Es besteht Handlungsbedarf, jedoch ist der Zustand nicht dringlich zu beheben.
- Es handelt sich um eine Rückmeldung im Sinne eines Entwicklungsimpulses.
- Es handelt sich um eine Rückmeldung im Sinne einer Meinungsäußerung ohne direkte Konsequenz.

**Vielen Dank für Ihre Rückmeldung!**

Bearbeitungsvermerk des Beschwerdemanagements:				
Eingang am:		Handlungsbedarf	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
F&B-Lenkung (Person)		Rechtliche Relevanz	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
Weiterleitung an:		Personengebundene Interaktion	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
Rückmeldung am:		Qualitätsrelevanz	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
<input type="checkbox"/> keine Rückmeldung möglich bzw. erwünscht		Einbindung in Statistik	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
<b>Dokumentation zur/der Bearbeitung:</b>				
<hr style="width: 20%; margin-left: auto;"/> Datum/Unterschrift				