

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!

Um die Qualität unserer Arbeit zu sichern und weiter zu entwickeln, sind uns die Zufriedenheit und die Erfahrung der Nutzer unserer Angebote sehr wichtig. Beschwerden, Lob oder andere Anregungen helfen uns, besser zu werden.

Gezielte Rückmeldungen zu Fehlern, Ärgernissen oder Leerstellen tragen dazu bei, dass sich unsere Angebote möglichst genau an ihren Bedürfnissen orientieren.

*Die Angaben zur Person sind freiwillig.
Sie können ihre Meinung auch anonym abgeben.*

Name

Anschrift

Telefon / Email

Bitte das ausgefüllte Formular in den Briefkasten des SPZ einwerfen oder an folgende Adresse senden:

**Sozialpsychiatrisches
Zentrum Remscheid gGmbH
z. Hd. der Geschäftsführung**

Konrad-Adenauer-Straße 2-4
42853 Remscheid
Telefon 021 91-9 33 41-0
info@spz-remscheid.de
www.spz-remscheid.de

Weitere Angebote des spz Remscheid

- Ambulant Betreutes Wohnen
- Tagesstrukturierende Beschäftigungsangebote
- Integrationsfachdienst
- Begegnungszentrum Café Elling



Sozialpsychiatrisches Zentrum für
psychosoziale Beratung, Rehabilitation und Integration

BESCHWERDEMANAGEMENT
für NutzerInnen des SPZ Remscheid

... Ihre
Meinung ist
wichtig.



HELFEN SIE UNS
BESSER ZU WERDEN

Schreiben Sie uns Ihren
Ärger, Ihre Meinung oder Ihre
Verbesserungsvorschläge.



Sozialpsychiatrisches Zentrum für
psychosoziale Beratung, Rehabilitation und Integration



Sie fühlen sich von MitarbeiterInnen
des SPZ nicht ausreichend respektiert
und ernst genommen?



Sie fühlen sich in ihrem Alltag nicht ausreichend unterstützt?

Sie haben Ideen, wie man das
Angebot des SPZ verbessern könnte?



Sie fühlen sich in die Behandlung ihres erkrankten
Angehörigen, ihres Lebenspartners, ihrer Klientin oder
ihres Klienten nicht ausreichend einbezogen?

Sie sind mit Entscheidungen
oder Entwicklungen im SPZ nicht einverstanden?



Konrad-Adenauer-Straße 2-4 · 42853 Remscheid
Telefon 02191-93341-0 · info@spz-remscheid.de · www.spz-remscheid.de

Wie wird mit der Beschwerde umgegangen?

- Die Beschwerde wird an das SPZ anonym (Briefkasten), schriftlich, elektronisch oder mündlich gestellt.
- Die eingegangene Beschwerde wird an die Geschäftsführung weitergeleitet.
- Bearbeitung des Sachverhaltes innerhalb von 14 Tagen.
- Es folgt eine schriftliche Stellungnahme an die Beschwerdeführer oder bei anonymer Abgabe ein Aushang.

Bei positiver Rückmeldung des/r BeschwerdeführerIn ist der Vorgang beendet

- Das Ergebnis der Beschwerde wird an den Zentralen Qualitätszirkel des SPZ weitergeleitet.

Ausschließlich bei negativer Rückmeldung

Der / die BeschwerdeführerIn kann sich an eine der externen Beschwerdestellen wenden:

- Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche im Rheinland, Lenastraße 41, 40470 Düsseldorf, 0211 / 6398-0
- Landschaftsverband Rheinland, Dezernat 7, 50663 Köln, Eingliederungshilfe, 0221 / 809-0
- LVR Integrationsamt, Abteilungsleitung Integrationsfachdienste Deutzer Freiheit 77-79, 50679 Köln, 0221 / 809-4290

Verbesserungsvorschlag statt Beschwerde?

Ihre Ideen zur Verbesserung oder Ergänzung unserer Angebote sind uns genauso wichtig wie Beschwerden. Die Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen erfolgt im gleichen Ablauf wie bei Beschwerden.

Für das Einreichen einer Beschwerde oder eines Verbesserungsvorschlages einfach das nebenstehende Formular ausfüllen und an das SPZ übermitteln.

MEINE MEINUNG!

In welchem Bereich ist Ihnen etwas aufgefallen?

- | | |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Café Elling | <input type="checkbox"/> BeWo |
| <input type="checkbox"/> Tagesstruktur | <input type="checkbox"/> IFD |
| <input type="checkbox"/> Angehöriger | <input type="checkbox"/> Beratung |

Falls Sie dabei Hilfe brauchen, wenden Sie sich an eine/n MitarbeiterIn im SPZ oder eine andere Person ihres Vertrauens.

Haben Sie sich schon einmal beschwert?

- ja nein Wenn ja mündlich schriftlich

Wurden auf ihre Beschwerde / Vorschläge hin Maßnahmen ergriffen?

- ja nein