



Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS
Zentrum für Blinde und Sehbehinderte / Centro per ciechi ed ipovedenti
Schießstandweg/Vicolo Bersaglio 36 I-39100 Bozen/Bolzano (BZ)
Tel. 0471 – 442323 – Fax 0471 - 442300
Web www.blindenzentrum.bz.it E-mail info@blindenzentrum.bz.it
PEC blindenzentrum@pec.it
Steuernummer/Codice fiscale 00586160210
Mwst.-Nr./Partita IVA 00586160210

Dienstcharta Bereich Seniorenwohnheim

Inhaltsverzeichnis:

Leistungen

Zimmer	Seite 2
Verpflegung	Seite 2
Wäsche	Seite 3
Reinigung	Seite 3
Betreuung und Pflege	Seite 3
Kurzzeitpflege	Seite 3
Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung	Seite 3
Soziale Betreuung	Seite 4
Tagesbetreuung	Seite 4
Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung	Seite 4

Zielgruppe, Aufnahme und Entlassung, Kosten

Zielgruppe	Seite 5
Heimaufnahme	Seite 5
Heimaustritt	Seite 5
Tagessatz	Seite 5
Unterbrechung des Heimaufenthaltes	Seite 6

Rechte, Einsprüche und Haftung

Rechte der HeimbewohnerInnen	Seite 6
Beschwerden und Anregungen	Seite 6
Haftung	Seite 6
Einsprüche	Seite 7
Volksanwalt	Seite 7

Führung und Organisation

Allgemeine Ausrichtung	Seite 7
Heimleitung	Seite 7
BereichsleiterInnen	Seite 7
Betreuungspersonal	Seite 8
Personal der Hauswirtschaft	Seite 8
Personal der Verwaltung	Seite 8
Personalentwicklung	Seite 8
Freiwilligenarbeit	Seite 8

Verschiedenes

Verwahrung von Bargeld	Seite 8
Öffentlichkeitsarbeit	Seite 8
Hausordnung	Seite 9
Kundmachung	Seite 9

Allgemeine Informationen

Öffnungszeiten, Besuchszeiten	Seite 9
Sprechstunden, Essenszeiten, Öffnungszeiten Bar	Seite 10

Beschwerdemanagement

Seite 11

Das Blindenzentrum St. Raphael ist eine private, multizonale Einrichtung und versteht sich als zeitgemäße, landesweite Anlauf- und Beratungsstelle für blinde und sehbehinderte Menschen sowie deren Angehörige aller drei Sprachgruppen in den verschiedensten Belangen.

Die im Zentrum integrierte Pflegeabteilung bietet Unterkunft und Verpflegung sowie eine umfassende, dem Erkenntnisstand der Zeit entsprechende, Betreuung und Pflege.

Das Heim fördert die Beibehaltung des gewohnten gesellschaftlichen Lebens der Heimbewohner/Innen und unterstützt sie beim Einleben in die neue Umgebung. Es achtet und fördert deren kulturelle und sprachliche Identität sowie die individuellen Eigenheiten und Gewohnheiten.

Das Haus verfügt über Einzel- und Zweibettzimmer, einen Speisesaal, verschiedene Aufenthaltsräume, ein Pflegebad und eine Pflegedusche, einen Mehrzwecksaal, eine Parkanlage, eine Hauskapelle, Besucherparkplätze, ein Schwimmbad, eine Turnhalle und eine Bar.

Das gesamte Gebäude sowie die Parkanlage sind blindengerecht konzipiert bzw. ausgestattet.

LEISTUNGEN

Zimmer

Die Pflegeabteilung verfügt über 32 Plätze in Einbett- und Zweibettzimmern. Alle Zimmer verfügen über WC und eine barrierefreie Dusche. Sie sind mit gediegener Einrichtung, Pflegebetten, Notruf, Klimaanlage, Telefon- sowie Fernsehanschluss ausgestattet.

Die Zuteilung des Zimmers erfolgt in Absprache mit dem/der HeimbewohnerIn bzw. den Angehörigen. Die persönliche Gestaltung des Zimmers wird unter Rücksichtnahme auf den/die MitbewohnerIn, die Sicherheit und Hygiene und je nach Platzverfügbarkeit ermöglicht. Es ist untersagt, Haustiere mitzubringen.

Verpflegung

Es wird ein abwechslungs- und nährstoffreiches Essen geboten. Wünsche und Essgewohnheiten werden so weit als möglich berücksichtigt. Es wird auf vorwiegend frische Zutaten und Gerichte Wert gelegt. Das Menü wird nach Anhören des Dienstes für Ernährungsberatung zusammengestellt und den HeimbewohnerInnen in geeigneter Form bekannt gegeben.

In der Regel werden die Mahlzeiten in den Speisesälen eingenommen. Kleine Zwischenmahlzeiten und Getränke werden am Vor- und Nachmittag in den einzelnen Bereichen angeboten.

Wäsche

Das Blindenzentrum stellt den HeimbewohnerInnen Bett- und Badwäsche zur Verfügung und sorgt auch für das Waschen/Bügeln der persönlichen Wäsche sowie das Nummerieren/Markieren derselben.

Reinigung

Das Heim gewährleistet die tägliche Reinigung der Zimmer und anderen Räumlichkeiten, ausgenommen an Sonn- und Feiertagen.

Betreuung und Pflege

Das Blindenzentrum sorgt für die tägliche Betreuung, Hygiene und Pflege sowie die ärztliche, krankenpflegerische und - soweit möglich - jede weitere gesundheitliche Betreuung der BewohnerInnen auf Grund der Erhebung des individuellen Bedarfes.

Besonderer Wert wird auf die Erhaltung der Selbstständigkeit gelegt. Zudem wird die Eigenverantwortung der BewohnerInnen gefördert. Im Rahmen der Organisation des Hauses wird ihnen die Möglichkeit gegeben, ihr privates Leben zu führen, sowie am Gemeinschaftsleben und an organisierten Tätigkeiten teilzunehmen.

Die Einrichtung bietet eine individuell ausgerichtete Pflege, orientiert an den Fähigkeiten und Bedürfnissen der einzelnen HeimbewohnerInnen.

Im Betreuungsteam arbeiten KrankenpflegerInnen, PhysiotherapeutInnen, eine Logopädin, SozialbetreuerInnen, AltenpflegerInnen, PflegehelferInnen, FreizeitgestalterInnen und Sozialhilfskräfte.

Es wird eine Pflegedokumentation geführt, wobei jede/r HeimbewohnerIn Einsicht in die eigenen Unterlagen nehmen kann. Die Bestimmungen in Bezug auf Verschwiegenheit und Datenschutz werden eingehalten.

Kurzzeitpflege

Das Blindenzentrum bietet eine zeitlich befristete Aufnahme und Betreuung von pflegebedürftigen Menschen, die gewöhnlich bei sich zu Hause leben und dort von den Angehörigen betreut werden. Insofern ist diese Form der Aufnahme vor allem zur Entlastung der pflegenden Angehörigen gedacht.

Ärztliche und krankenpflegerische Betreuung

Die medizinische Betreuung erfolgt im Hause und zwar durch das vom Südtiroler Sanitätsbetrieb ernannte Ärzteteam. Einer der Ärzte ist dabei mit der gesamten ärztlichen Leitung beauftragt. Für die BewohnerInnen in Kurzzeitpflege bleibt der Hausarzt zuständig.

Die fachärztlichen und anderen Leistungen werden durch die Einrichtungen des Sanitätsbetriebes erbracht. Auf Wunsch der HeimbewohnerInnen können zudem private Visiten vorgemerkt und organisiert werden.

Die krankenpflegerischen Leistungen werden durch eigenes Personal gewährleistet.

Soziale Betreuung

Sie umfasst die Unterstützung und Begleitung der HeimbewohnerInnen bei den täglichen Aktivitäten, nimmt Rücksicht auf deren emotionalen Bedürfnisse, fördert die individuellen Kompetenzen sowie die Integration und Teilnahme am sozialen Leben. Wir berücksichtigen dabei die jeweilige Lebensgeschichte der BewohnerInnen.

Tagesbetreuung

Sie beinhaltet verschiedene Aktivitäten:

- Erfahrungsaustausch unter Selbstbetroffenen
- Religiöse und spirituelle Begleitung
- Ausflüge, Spaziergänge, Begleitung bei Einkäufen
- Gruppengymnastik und Schwimmen
- Aktivierung und Gedächtnistraining
- Feste und Feiern
- Musiktherapie
- Mobilitätstraining und Hilfsmittelberatung
- Zeitung vorlesen
- Spielen und Singen
- Persönliche Gespräche
- Friseurdienst im Haus (nicht im Tagessatz inbegriffen)
- Unterstützung bei individueller Urlaubsplanung der BewohnerInnen

Religiöse Betreuung und Sterbebegleitung

Die religiöse Betreuung beinhaltet das Angebot von Messfeiern in der Hauskapelle.

Es werden gemeinsame Andachten sowie die regelmäßige Spendung von Sakramenten angeboten.

Täglich wird zudem der Rosenkranz gebetet.

Sterbebegleitung in Zusammenarbeit mit den Angehörigen und bei Bedarf mit der Hospizbewegung ist ein wichtiger Teil unseres einfühlsamen Betreuungssystems.

ZIELGRUPPE, AUFNAHME UND ENTLASSUNG, KOSTEN

Zielgruppe

Das Blindenzentrum nimmt blinde und sehbehinderte, selbstständige und pflegebedürftige Menschen auf.

Heimaufnahme

Grundlage ist ein unterschriebener des landesweit einheitlichen Antrages um Aufnahme, welcher im Verwaltungsbüro abgegeben wird. Der/die Antragsteller/in wird sodann in die Warteliste aufgenommen. Vor der Aufnahme ins Heim wird der/die Antragsteller/in von der Pflegedienstleitung zu Hause bzw. in einer anderen Einrichtung besucht

Heimaustritt

Der/die BewohnerIn kann auf eigenen Wunsch oder mit begründeter Entscheidung des Verwaltungsrates entlassen werden.

Die Entlassung aufgrund der Entscheidung des Verwaltungsrates erfolgt:

- wenn der/die HeimbewohnerIn nach wiederholter Ermahnung sich nicht an die gängigen Vorschriften des Heimes hält und der Gemeinschaft schadet oder die anderen BewohnerInnen in grober Weise stört;
- bei Krankheitsbildern und Verhaltensauffälligkeiten, welche einen medizinischen oder pflegerischen Bedarf implizieren, welchem aus personellen und organisatorischen Gründen nicht gerecht werden kann
- Es gilt eine Kündigungsfrist von 10 Tagen.
- Bei Austritt oder Ableben des Bewohners muss das Zimmer innerhalb von 3 Tagen geräumt werden.

Tagessatz

Die Kosten der Standardleistungen zu Lasten der Betreuten sind zur Gänze im Tagessatz enthalten.

Jede/r BewohnerIn entrichtet den vom Verwaltungsrat jedes Jahr im Voraus festgesetzten und vom zuständigen Amt genehmigten Tagessatz (Grundtarif) zu seinen Lasten.

Der aus dem Tagessatz resultierende Monatssatz wird dem/der HeimbewohnerIn bzw. seinen Angehörigen schriftlich mitgeteilt.

Sofern der/die BewohnerIn und die zahlungspflichtigen Personen nicht in der Lage sind, den gesamten Tagessatz zu entrichten, können sie bei der zuständigen Gemeinde bzw. beim territorial zuständigen Sozialsprengel um Kostenbeteiligung ansuchen.

Erfolgt die Bezahlung des Tagessatzes nicht termingerecht, berechnet das Heim Verzugszinsen im gesetzlichen Ausmaß. Bei weiterer Säumigkeit behält es sich zudem vor, die jeweils erforderlichen rechtlichen Schritte zur Einhebung der geschuldeten Summen einzuleiten.

Der Tagessatz ist ab dem vereinbarten Aufnahmetag zu entrichten. Der Aufnahmetag als auch der Entlassungstag werden zur Gänze fakturiert.

Unterbrechung des Heimaufenthaltes

Bei zeitweiliger Abwesenheit des Heimgastes werden für die Fakturierung die Bestimmungen des geltenden Beschlusses: „Seniorenwohnheime Südtirols“, angewandt.

RECHTE, EINSPRÜCHE UND HAFTUNG

Rechte der HeimbewohnerInnen

Neben der Zusicherung der allgemeinen Rechte hat jeder Heim-Gast Anspruch auf:

- Anerkennung seiner Würde und Persönlichkeit
- höflichen Umgang und Achtung seiner Privat- und Intimsphäre
- Aufklärung und Mitentscheidung über Pflegemethoden sowie pflegerische und therapeutische Maßnahmen
- Einsichtnahme in die über ihn geführten Dokumentationen
- Beiziehung einer externen Beratung in sozialen, rechtlichen, psychologischen oder seelsorgerischen Anliegen
- Achtung der Verschwiegenheit und des Datenschutzes
- Achtung des Briefgeheimnisses und des Briefverkehrs
- Behandlung von Beschwerden
- Gestaltung des Zimmers im Rahmen der Möglichkeiten
- Achtung seiner kulturellen Identität und Gebrauch der Muttersprache

Beschwerden und Anregungen

Beschwerden und Anregungen werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und von der zuständigen Stelle bearbeitet. Diese Beschwerden können sowohl mündlich wie auch schriftlich hinterlegt werden. Bei schriftlichen Beschwerden kann das in der Abteilung bereitgestellte Formular verwendet werden.

Auf Beschwerden erfolgt in jedem Fall eine Rückmeldung innerhalb von 30 Tagen – auf Anfrage auch in schriftlicher Form.

Haftung

Das Heim schließt zur Deckung von Schäden, welche den BewohnerInnen entstehen können, eine entsprechende Haftpflichtversicherung ab. Die gegenseitige Haftung für Schäden richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen

Einsprüche

Im Sinne des Landesgesetzes vom 30.04.1991, Nr. 13, Art. 4, kann gegen die Entscheidung der Heimverwaltung innerhalb von 45 Tagen ab Erhalt der Mitteilung Einspruch bei der Sektion Einsprüche in der Abteilung Sozialwesen der Autonomen Provinz Bozen erhoben werden.

Personen, die ein rechtliches Interesse daran haben, können gegen die Entscheidung der Heimverwaltung innerhalb 60 Tage ab dem Datum, ab dem die Maßnahme zur Kenntnis genommen wurde, Rekurs beim Regionalen Verwaltungsgericht Bozen einlegen (Gesetz Nr. 1034 vom 06.12.1971).

Volksanwalt

Ist die Antwort auf eine Beschwerde bzw. einen Einspruch nicht zufrieden stellend, kann der Betreute oder sein Vertreter sich an den Volksanwalt wenden, der die Aufgabe hat, zwischen dem Bürger und der öffentlichen Verwaltung zu vermitteln.

FÜHRUNG UND ORGANISATION

Allgemeine Ausrichtung

Das Blindenzentrum St. Raphael wird als privater Verein des dritten Sektors geführt. Beschließendes und geschäftsführendes Organ der Körperschaft ist der Verwaltungsrat. Gesetzlicher Vertreter des Heimes ist der/die Präsident/in, welche/r vom Verwaltungsrat unter seinen Mitgliedern gewählt wird.

Heimleitung

Die Heimleitung ist die zuständige Verantwortungsperson innerhalb des Betriebes und ist für die Führung des Heimes sowie für die Erreichung der vom Verwaltungsrat festgesetzten Ziele verantwortlich.

Sie nimmt Hinweise, Beschwerden, Ersuchen und Vorschläge betreffend das Funktionieren des Dienstes entgegen und trifft in Absprache mit den Verantwortlichen die erforderlichen Maßnahmen und Vorkehrungen.

BereichsleiterInnen

Die Verantwortung über einzelne Tätigkeitsbereiche wird qualifiziertem Personal übertragen. Jede/r BereichsleiterIn organisiert und koordiniert den ihm anvertrauten Bereich. Er/sie ist Ansprechperson für MitarbeiterInnen, HeimbewohnerInnen und deren Angehörige. Die Organisation des Dienstes, die Einteilung des Tagesablaufes und fachgerechte Anweisungen zur Durchführung verschiedener Maßnahmen und Aufgaben gehören unter anderem zum Tätigkeitsbereich. Die BereichsleiterInnen stehen in enger Zusammenarbeit untereinander und berichten in gemeinsamen Sitzungen über das Geschehen in den verschiedenen Bereichen.

Betreuungspersonal

Für die fachgerechte und respektvolle Betreuung und Pflege ist das Betreuungspersonal zuständig. Das Fachpersonal bietet den HeimbewohnerInnen je nach Bedarf Unterstützung und Begleitung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens. Diese Aufgaben werden in Abstimmung auf die individuelle körperliche, geistige und seelische Situation wahrgenommen. Die kontinuierliche Weiterbildung wird gewährleistet.

Personal der Hauswirtschaft

Zum Personal der Hauswirtschaft gehören das Küchenpersonal, das Personal der Wäscherei, das Personal für die Reinigung und der Hausmeister. Das Personal wird im Sinne der geltenden Bestimmungen eingesetzt und nimmt seine Aufgaben in Übereinstimmung mit den Zielen des Zentrums wahr.

Personal der Verwaltung

Aufgabe des Personals der Verwaltung ist es, die interne Verwaltungstätigkeit des Hauses im Sinne der geltenden Bestimmungen durchzuführen. Die Verwaltungsarbeit ist darauf auszurichten, die institutionellen Aufgaben des Heimes zu unterstützen und zu erleichtern.

Personalentwicklung

Durch zahlreiche Initiativen und Maßnahmen im Bereich Aus- und Weiterbildung sowie Förderung der MitarbeiterInnen als auch im Bereich Organisationsentwicklung wird das Ziel verfolgt, das hohe Maß an fachlicher und sozialer Kompetenz zu erhalten bzw. an die sich ständig ändernden Voraussetzungen anzupassen.

Freiwilligenarbeit

Die Heimleitung fördert und unterstützt die Freiwilligenarbeit. Die freiwilligen HelferInnen werden zur Mitarbeit bei den verschiedenen Tätigkeiten für die BewohnerInnen angeregt. Die freiwilligen HelferInnen sind haftpflichtversichert

VERSCHIEDENES

Verwahrung von Bargeld

Für jede/n HeimbewohnerIn wird ein kleines Bargelddepot im Tresor des Verwaltungsbüros geführt.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Verwaltung ergreift geeignete Initiativen und Maßnahmen, um das Blindenzentrum in der Öffentlichkeit als sozialen Dienst für blinde und sehbehinderte Menschen darzustellen.

Hausordnung

Die aus der vorliegenden Charta resultierenden sowie sonstigen hausinterne Regelungen sind in der Hausordnung festgelegt.

Kundmachung

Diese Dienstleistungscharta liegt im Verwaltungsbüro auf, ist auf der hauseigenen Internetseite veröffentlicht und wird jederzeit auf Anfrage ausgehändigt.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Auskünfte und Öffnungszeiten

Erstinformationen über die Inanspruchnahme des Dienstes, die Kosten, Möglichkeiten der finanziellen Unterstützung, notwendige Unterlagen für die Inanspruchnahme des Dienstes, Aufenthalt im Heim usw. erteilt die Verwaltung.

Bürozeiten Verwaltung

Vormittags:

Montag bis Freitag von 08:30 Uhr bis 12:00 Uhr

Tel. 0471 442321/25

E-Mail: info@blindenzentrum.bz.it

Rezeption bzw. Empfangssekretariat

Montag bis Freitag von 08:30 Uhr bis 12:30 Uhr und von 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr

Tel. 0471 - 442323

Pflegeabteilung

Tel. 0471 - 442369

Besuchszeiten

Montag bis Sonntag unter Beachtung der Privatsphäre und der persönlichen Bedürfnisse der HeimbewohnerInnen sowie der eventuellen zeitweiligen spezifischen Regelung seitens des Heimes.

Sprechstunden

Präsident: nach Terminvereinbarung

Heimleitung: nach Terminvereinbarung

Verwaltungsdirektion: nach Terminvereinbarung

Pflegedienstleitung: Montag bis Freitag von 10:00 Uhr bis 11:00 Uhr oder nach Terminvereinbarung;

BereichsleiterInnen: nach Terminvereinbarung

Essenszeiten:

Die folgenden Leistungen werden angeboten:

Speisesaal:

Frühstück 07:15 Uhr - 09:00 Uhr

Mittagessen 12:30 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 12:00 Uhr)

Abendessen 18:30 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 18:00 Uhr)

Pflegeabteilung:

Frühstück ab 07:00 Uhr

Mittagessen 11:15 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 11:00 Uhr)

Abendessen 17:15 Uhr (an Wochenenden und Feiertagen 17:00 Uhr)

Öffnungszeiten Bar:

Montag bis Freitag von 13:00 Uhr bis 14:00 Uhr

Mittwoch abends

Letzte Aktualisierung: 28.03.2024



Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS
Zentrum für Blinde und Sehbehinderte / Centro per ciechi ed ipovedenti
Schießstandweg/Vicolo Bersaglio 36 I-39100 Bozen/Bolzano (BZ)
Tel. 0471 – 442323 – Fax 0471 - 442300
Web www.blindenzentrum.bz.it E-mail info@blindenzentrum.bz.it
PEC blindenzentrum@pec.it
Steuernummer/Codice fiscale 00586160210
Mwst.-Nr./Partita IVA 00586160210

Beschwerdemanagement im Bereich Seniorenwohnheim

HeimbewohnerInnen und Angehörige

Leitfaden

Im Rahmen unserer täglichen Arbeit legen wir einen wesentlichen Fokus auf das Wohlergehen unserer HeimbewohnerInnen und jenes ihrer Angehörigen. Verbesserungsvorschläge, Beschwerden und auch Anregungen sind für uns sehr wichtig und helfen uns, unseren Blickwinkel zu erweitern und uns als Team stetig zu verbessern.

Zu diesem Zwecke liegen im Bereich Seniorenwohnheim entsprechende Formulare auf, die für alle zugänglich sind.

Vorgehensweise bei Beschwerden von HeimbewohnerInnen und ihren Angehörigen

Die Beschwerden werden beim jeweiligen Bereichsleiter gesammelt. Eine Kopie ergeht direkt an die Verwaltung, wo sie erfasst wird. Die Beschwerden werden zudem im Programm Senso 7 erfasst.

Den HeimbewohnerInnen wird auf Wunsch aufgrund der visuellen Einschränkung ein/e MitarbeiterIn ihres Vertrauens zur Verschriftlichung zur Verfügung gestellt. Alle Mitarbeiter/Innen unterliegen dabei strengster Diskretion und Schweigepflicht.

Je nach Ausmaß der Beschwerden werden diese in der nächsten Bereichssitzung besprochen. In dringenden Fällen werden in Zusammenarbeit mit dem Bereichsleiter, der Verwaltung und der Direktion Sofortmaßnahmen ergriffen und zeitnah umgesetzt.

Grundsätzlich erfolgt die Auswertung der Beschwerden alle 3 bis 4 Monate durch das Führungsteam. Dort werden Sofortmaßnahmen evaluiert und definiert, ob Maßnahmen oder Arbeitsgruppen eingesetzt werden sollen oder ob personelle Maßnahmen festzulegen sind.

Die Arbeitsgruppen sind für die Umsetzung der Ergebnisse verantwortlich.

Der regelmäßige Austausch über mögliche Risiken oder Gefahrenquellen in der Organisation findet in den Bereichsleitersitzungen statt.

AnsprechpartnerIn für den Bereich Seniorenwohnheim ist die Pflegedienstleitung und/oder deren Stellvertretung. In dringenden Fällen kann aber jede/r MitarbeiterIn, die im Dienst ist, die Beschwerde aufnehmen.

Beschwerdemanagement im Bereich Seniorenwohnheim

MitarbeiterInnen

Leitfaden

Um professionelle Begleitung und Pflege und das Wohl aller MitarbeiterInnen des Blindenzentrums zu gewährleisten, ist uns deren Feedback von besonderer Wichtigkeit. Die Beschwerden und Anregungen können zu jeder Zeit beim direkten Vorgesetzten in mündlicher oder schriftlicher Form eingereicht werden.

Vorgehensweise bei Beschwerden von MitarbeiterInnen

Die Beschwerde wird direkt bei der Pflegedienstleitung vorgetragen bzw. in schriftlicher Form abgegeben. Je nach Ausmaß der Beschwerde wird ein Termin für ein Einzel- oder Gruppengespräch vereinbart. Eine Beschwerde, die sich auf das gesamte Team bezieht, wird in der nächsten Teamsitzung besprochen.

Bei einem akuten Problem werden Sofortmaßnahmen ergriffen.

In den Sitzungen der Führungskräfte werden Beschwerden der MitarbeiterInnen besprochen, Vorgehensweisen evaluiert und Verbesserungsvorschläge sowie die hierfür erforderlichen Maßnahmen eingeleitet.

Jährlich führt der Betrieb zudem Mitarbeitergespräche durch, die einen Gesamtüberblick der Zufriedenheit aller ArbeitnehmerInnen aufzeigen sollen. In der darauffolgenden Evaluierung werden die notwendigen Schritte für eine Verbesserung von den Führungskräften entschieden und umgesetzt.

Bei Bedarf wird dem Team eine Supervision mit externen Experten angeboten.



Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS

Kontinuierliche Verbesserung

Beschwerden und Anregungen

Betroffener Bereich: _____ Datum: _____

Name BewohnerIn: _____

Name Angehörige/r: _____

Sonstiges: _____

Beschreibung:	_____

bitte so genau wie möglich	_____

mögliche Ursache:	_____

Bitte beschreiben Sie, warum Ihrer Meinung nach der eventuelle Fehler entstanden ist.	_____

Sofortmaßnahme zur Behebung der Beschwerde:	_____
von der zuständigen Bereichsleitung auszufüllen	_____

Ich ermächtige die Körperschaft Blindenzentrum St. Raphael – VDS-ETS, die oben genannten Daten im Sinne der europäischen Datenschutz-Grundverordnung Nr. 2016/679 zu verwenden.

Unterschrift _____