

Recht auf Beratung und Beschwerde

- Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, wenden Sie sich an die

Geschäftsführung und Einrichtungsleitung: Hr. Oliver Backhaus,
Altenauergasse 9, 55116 Mainz (1. Etage)
Telefon: 06131/2855-671, Fax: 06131/2855-680
E-Mail www.mainzer-altenheim.de

oder an die

Pflegedienstleitung: Frau Birgit Hollmann,
Altenauergasse 7, 55116 Mainz (1. Etage)
Telefon: 06131/2855-501, Fax: 06131/2855-677
E-Mail: birgit.hollmann@mainzer-altenheim.de

- Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den **Bewohnerbeirat** der Einrichtung richten.
Vorsitzende: Fr. Friederike Trautmann.
Sie ist zu erreichen im Zimmer Nr. E.54 im Bereich Erdgeschoss.
- Nachfolgend sind einige Anschriften und Telefonnummern von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich bei Bedarf auch wenden können:

1. **Zuständiger Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege:**

Der Paritätische, Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband (DPWV),
Geschäftsstelle Mainz, Drechslerweg 25, 55128 Mainz,
Telefon: 06131/93680-0, Fax: 06131/93680-50

2. **Zuständige Beratungs- und Prüfbehörde:**

Landesamt für Soziales, Jugend und Versorgung
Beratungs- und Prüfbehörde nach dem LWTG - Frau Fleckenstein
Rheinallee 97-101, 55118 Mainz, Telefon: 06131/967-254, Fax: 06131/967-510

3. **Zuständiger örtlicher Sozialhilfeträger:**

Amt für soziale Angelegenheiten Mainz, Stadthaus, Lauteren-Flügel,
Kaiserstraße 3-5, 55116 Mainz, Frau Gabriele Ebner, Telefon: 06131/12-2723

4. **Anschrift der örtlichen Verbraucherberatung:**

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V., Seppel-Glückert-Passage 10, 55116 Mainz,
Telefon: 06131/2848-0, Fax: 06131/2848-66
E-Mail: info@vz-rlp.de

5. **Anschrift der Verbraucherschlichtungsstelle:**

Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V.
Straßburger Str. 8, 77694 Kehl a. Rhein, Tel. 07851/7959883

6. **Anschrift der Kranken- und Pflegekasse der Bewohnerin / des Bewohners:**

§ 19 LWTG

Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten, Datenverarbeitung

Personenbezogene Daten des Bewohners dürfen durch die Einrichtung oder ihren Träger nur erhoben, gespeichert oder genutzt werden, soweit

1. das im Rahmen der Erfüllung der bestehenden vertraglichen Verpflichtungen oder im Hinblick auf den geplanten Abschluss von Verträgen erforderlich ist,
2. der Bewohnerin / des Bewohners oder eine Betreuerin, ein Betreuer oder eine hierzu bevollmächtigte sonstige Person im Rahmen ihrer Vertretungsbefugnis eingewilligt hat oder
3. eine Rechtsvorschrift das vorsieht oder voraussetzt.

Eine Übermittlung personenbezogener Daten der Bewohnerinnen und Bewohner an Personen und Stellen außerhalb der Einrichtung ist nur zulässig, soweit sie erforderlich ist

1. zur Erfüllung von gesetzlichen oder vertraglich vereinbarten Leistungs- oder Mitteilungspflichten,
2. zur Abwehr von gegenwärtigen Gefahren für das Leben, die Gesundheit oder die persönliche Freiheit der Bewohnerin / des Bewohners oder einer dritten Person, sofern die genannten Rechtsgüter das Geheimhaltungsinteresse der Bewohnerin / des Bewohners erheblich überwiegen,
3. zur Durchführung qualitätssichernder Maßnahmen, wenn bei der beabsichtigten Maßnahme das Interesse der Allgemeinheit an der Durchführung die schutzwürdigen Belange der Bewohnerin / des Bewohners erheblich überwiegt,
4. zu Zwecken der wissenschaftlichen Forschung, wenn der Zweck des Forschungsvorhabens auf andere Weise nicht erreicht werden kann, das berechtigte Interesse der Allgemeinheit an der Durchführung des Forschungsvorhabens das Geheimhaltungsinteresse der Bewohnerin / des Bewohners erheblich überwiegt und die Einholung der Einwilligung des Bewohners nicht möglich oder aus besonderen Gründen nicht vertretbar ist,
5. zur Durchführung eines mit dem Aufenthalt der Bewohnerin / des Bewohners in der Einrichtung zusammenhängenden gerichtlichen Verfahrens,
6. zur Feststellung der Leistungspflicht der Leistungsträger und zur Abrechnung mit ihnen oder
7. zur Wahrung berechtigter Interessen von Angehörigen oder Betreuerinnen und Betreuern, wenn schutzwürdige Belange der Betreuerin / des Bewohners nicht beeinträchtigt werden und die Einholung der Einwilligung der Bewohnerin / des Bewohners nicht möglich oder im Einzelfall aus besonderen Gründen nicht vertretbar ist.

Ansonsten ist eine Übermittlung nur mit Einwilligung der Bewohnerin / des Bewohners oder einer der in Absatz 3 Nr. 2 genannten anderen Personen zulässig. Personen oder Stellen, denen nach Satz 1 oder Satz 2 personenbezogene Daten übermittelt worden sind, dürfen diese nur zu dem Zweck verwenden, zu dem sie ihnen befugt übermittelt worden sind. Im Übrigen haben sie diese Daten unbeschadet sonstiger Datenschutzbestimmungen in demselben Umfang geheim zu halten wie die Einrichtung selbst. Veröffentlichungen von Forschungsergebnissen (Satz 1 Nr. 4) dürfen keinen Rückschluss auf die Bewohnerin / den Bewohner zulassen, dessen Daten übermittelt wurden, es sei denn, er hat in die Veröffentlichung ausdrücklich eingewilligt.

§ 9 LWTG

Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner und andere Formen der Mitwirkung

(1) In den Einrichtungen im Sinne der §§ 4 und 5 mit Ausnahme der Einrichtungen der Kurzzeitpflege ist eine Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner zu bilden, in die in angemessenem Umfang auch externe Personen aus den kommunalen Beiräten für ältere oder behinderte Menschen und der Selbsthilfe sowie Angehörige, Betreuerinnen und Betreuer und bürgerschaftlich Engagierte gewählt werden können. Sie wirkt besonders in Angelegenheiten des Betriebs der Einrichtung wie Unterkunft, Unterstützung, Aufenthaltsbedingungen, Entgelte, Einrichtungsordnung, Verpflegung und Freizeitgestaltung mit. Die Mitwirkung erstreckt sich auch auf die Sicherung der Qualität der Pflege oder Unterstützung in der Einrichtung auf der Grundlage der Anforderungen des § 15 oder des § 16. Die Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner kann bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben und Rechte fach- und sachkundige Vertrauenspersonen hinzuziehen; diese sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie soll mindestens einmal im Jahr die Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtung zu einer Versammlung einladen; jede Bewohnerin und jeder Bewohner kann eine Vertrauensperson, die nicht in einem Beschäftigungsverhältnis mit dem Träger der Einrichtung steht, zu der Versammlung hinzuziehen.

(2) Kommt eine Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner nicht zustande, kann auf Initiative des Trägers der Einrichtung für längstens ein Jahr ein Beirat der Angehörigen und Betreuerinnen und Betreuer gewählt werden, der die Aufgaben und Rechte der Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner wahrnimmt.

(3) Solange weder eine Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner noch ein Beirat der Angehörigen und Betreuerinnen und Betreuer gebildet wird, nimmt eine Bewohnerfürsprecherin oder ein Bewohnerfürsprecher deren Aufgaben und Rechte ehrenamtlich und unentgeltlich wahr. Die Bewohnerfürsprecherin oder der Bewohnerfürsprecher wird von der zuständigen Behörde im Benehmen mit der Leitung der Einrichtung bestellt; die Bewohnerinnen und Bewohner der Einrichtung, deren Angehörige und Betreuerinnen und Betreuer können der zuständigen Behörde Vorschläge zur Auswahl unterbreiten. Die zuständige Behörde kann von der Bestellung absehen, wenn die Mitwirkung der Bewohnerinnen und Bewohner auf andere Weise gewährleistet ist.

(4) In Einrichtungen im Sinne des § 5 kann anstelle einer Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner ein Bewohnerinnen- und Bewohnerrat gebildet werden, in dem alle Bewohnerinnen und Bewohner mitwirken.

(5) Der Träger der Einrichtung hat die durch die Tätigkeit der Vertretung der Bewohnerinnen und Bewohner, des Beirats der Angehörigen und Betreuerinnen und Betreuer, der Bewohnerfürsprecherin oder des Bewohnerfürsprechers oder des Bewohnerinnen- und Bewohnerrats und der nach Absatz 1 Satz 4 hinzugezogenen fach- und sachkundigen Vertrauenspersonen entstehenden Aufwendungen in angemessenem Umfang zu tragen.“

Verfahrensweise bei Vorliegen von Beschwerden

1. Grundsätze:

Das Beschwerdemanagement ist ein zentraler Baustein unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses im Rahmen des Qualitätsmanagements. Beschwerden sind wichtige Rückmeldungen und Hinweise unserer Kunden, die uns Optimierungspotentiale aufzeigen.

- Wir nehmen jede Beschwerde ernst
- Wir reagieren nicht emotional auf Beschwerden oder Beschwerdeführer
- Jede Beschwerde wird schnellstmöglich bearbeitet
- Wir sehen Beschwerden als konstruktive Kritik und Chancen

Für die systematische Erfassung und Auswertung von Beschwerden ist die Einrichtungsleitung zuständig.

Mit dem Beschwerdemanagement verfolgen wir folgende Ziele:

- Steigerung der Servicequalität indem Anliegen und Mängel zügig gelöst werden
- Wiederherstellung der Zufriedenheit des Beschwerdeführers
- Vermeidung und Reduzierung zukünftiger Fehler
- Langfristige und nachhaltige Verbesserung der Qualität zum Wohle unserer Bewohnerinnen und Bewohner

Beschwerdearten / Abläufe:

1.1 Schriftliche Beschwerden:

Entsprechende Vordrucke liegen frei zugänglich in unserer Einrichtung aus. Der Beschwerdeführer kann selbstverständlich wählen, ob er anonym bleiben möchte, oder seine Kontaktdaten mitteilt, um Rückmeldung von uns zu erhalten. Die Möglichkeit eines persönlichen Kontakts erleichtert natürlich das weitere Vorgehen, weil man in einen Dialog mit dem Beschwerdeführer treten kann. Die ausgefüllten Formulare können in den Verwaltungsbrieffkasten eingeworfen werden. Eine systematische Erfassung findet im Büro der Einrichtungsleitung / Pflegedienstleitung statt. Alle Beschwerden werden schnellstmöglich bearbeitet. Beschäftigte aus dem jeweiligen Arbeitsbereich werden einbezogen.

1.2 Mündliche Beschwerden

Im Alltag werden Beschwerden überwiegend mündlich geäußert. Oft ist es möglich diese zeitnah und im Dialog mit dem Beschwerdeführer abzarbeiten, bzw. die Gründe für die Beschwerde zu beseitigen. Mündliche Beschwerden werden im Rahmen der Pflegesoftware (Heimbis EDV) dokumentiert und entsprechend weiter bearbeitet.

2. Auswertung der Beschwerden:

Alle Beschwerden werden systematisch im Büro des Qualitätsbeauftragten gesammelt und archiviert. Eine quantitative Auswertung findet mittels der Heimbis EDV - Pflegedokumentation statt. Hier werden Beschwerden, Fehler und Ablaufschwächen erfasst und den Abteilungen / Arbeitsbereichen zugeordnet. Im Rahmen der Qualitätszirkel (Konzept QM) findet mit allen Abteilungsleitern regelmäßig eine gemeinsame qualitative Auswertung und Fehleranalyse statt. Auf dieser Grundlage werden Verbesserungspotentiale erarbeitet und potentielle Beschwerdegründe und Fehlerquellen nach Möglichkeit abgestellt. Akute Beschwerden werden im Rahmen der wöchentlichen Bereichsleiterbesprechungen thematisiert und in Form einer Fallbesprechung bearbeitet.