



**Beschwerden über  
unsere Dienstleistungen?**

<i>Eingangsdatum/Geschäftszahl (bitte nicht ausfüllen)</i>	

## Beschwerdeformular

Teilen Sie uns mit, wenn Sie unzufrieden mit der Wirkung und Qualität der Leistungen im Pflegeheim Scheffau sind. Weitere Informationen finden Sie auch auf unserer Homepage:  
[www.pflegeheim-scheffau.tirol](http://www.pflegeheim-scheffau.tirol)

### I. Ihre Personalien

Um Ihre Beschwerde möglichst wirksam und schnellstmöglich zu behandeln, füllen Sie bitte die nachstehenden Felder gut leserlich aus.

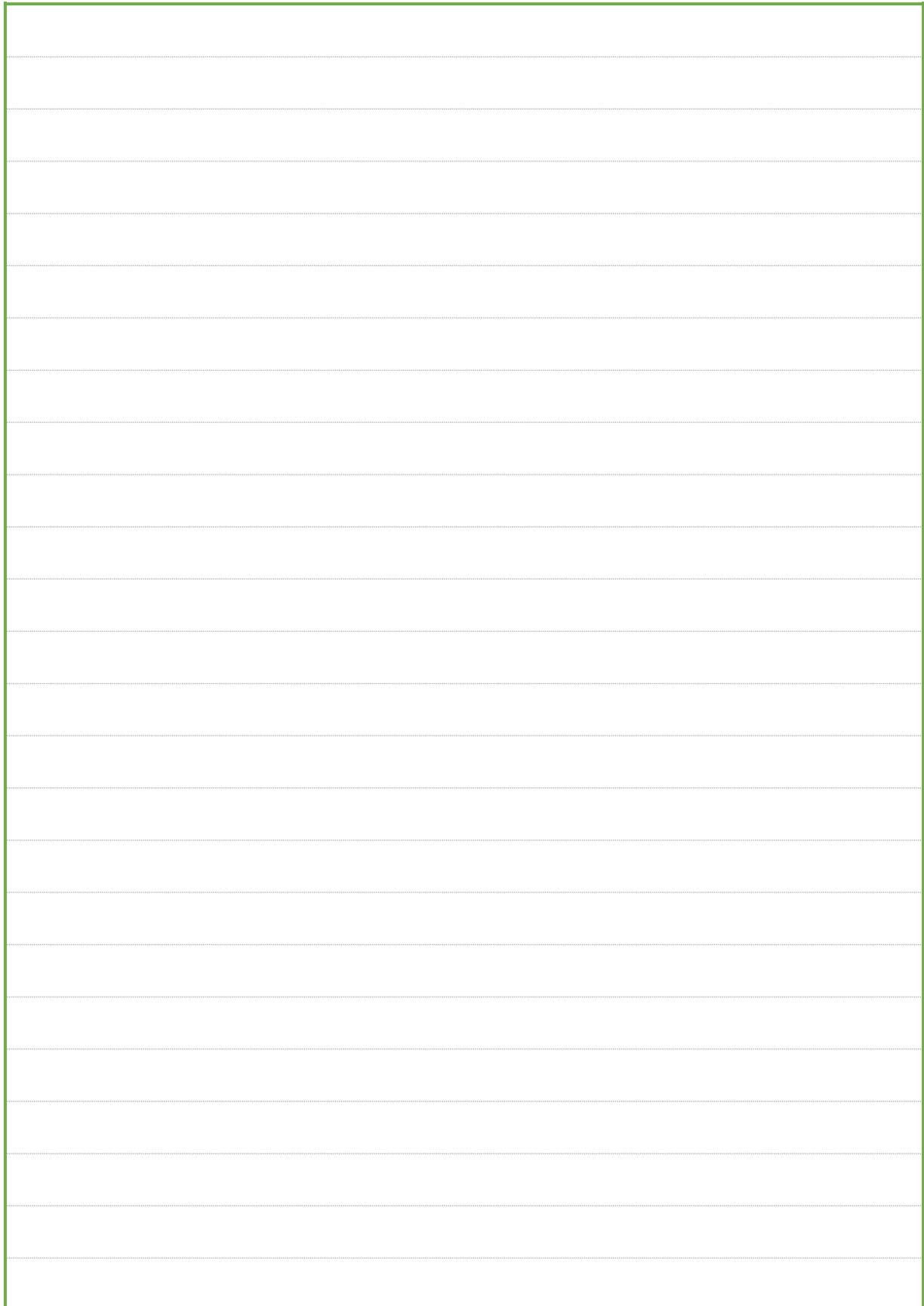
Name:	
Anschrift:	
PLZ/Ort:	
Telefon:	
E-Mail:	

### Sie reichen eine Beschwerde ein als:

- Bewohner
- Besucher
- Angehöriger eines Bewohners
- Mitarbeiter
- Sonstige

## II. Beschreibung Ihrer Beschwerde

Versuchen Sie bitte, Ihre Beschwerde möglichst deutlich zu beschreiben:



A large rectangular area with a green border and horizontal dotted lines, intended for writing a complaint.

Datum, an dem das Ereignis stattgefunden hat

oder Zeitraum der/des Ereignisse/s

### Über welchen Dienst beschweren Sie sich?

- Pflege
- Verwaltung (Gemeindeverband)
- Reinigung, Wäscherei
- Küche
- Sonstige

### Haben Sie mit dem betreffenden Dienst bereits Kontakt aufgenommen, bevor Sie die Beschwerde eingereicht haben?

- Nein
- Ja
  - persönliches Gespräch
  - Telefongespräch
  - schriftlich/Email

### Welches Ergebnis brachte dieser Kontakt?

Datum:

Unterschrift:

**Der Beschwerdemanager, Herr Ing. Wolfgang Knabl, nimmt Ihre Beschwerde zur Kenntnis und dankt Ihnen für Ihre Auskünfte. Durch Ihre Mitteilung kann die Qualität der Dienstleitungen verbessert werden! Sie erhalten ehestmöglich eine Antwort.**

Dieses Formular kann eingereicht werden:

- ✓ per Email: [knabl.wolfgang@outlook.com](mailto:knabl.wolfgang@outlook.com)
- ✓ per Post: Wolfgang Knabl, Mühlleiten 41, 6306 Söll
- ✓ Beschwerdebriefkasten im Erdgeschoß des Pflegeheimes (neben dem Lift)

**Diese Seite wird ausschließlich vom Beschwerdemanager ausgefüllt und dient zur Dokumentation der erfolgten Maßnahmen!**

### 1. Beschwerdeannahme

- a. Datum:.....
- b. Art der Beschwerdeeinreichung (schriftlich, telefonisch, Email):.....

### 2. Prüfung (Inhalt der Beschwerde prüfen)

- a. Ist die Beschwerde gerechtfertigt?
  - Ja
  - Nein

Begründung:.....

- b. Lösungsvorschläge:.....  
.....  
.....

- c. Weiterleitung zum betreffenden Dienst/Mitarbeiter (Ansprechen der Beschwerde und der Lösungsvorschläge):

.....  
.....  
.....

### 3. Bearbeitung der Beschwerde (Lösung festlegen, Ersatz/Kompensation anbieten, interne Prozesse besprechen):

.....  
.....  
.....

### 4. Rückmeldung an den Beschwerdeeinbringer

- a. Datum .....
  - b. Ergebnis .....
- .....  
.....