

Beschwerderecht

Wichtige Informationen für Heimbewohner/innen, Tages- und Kurzzeitpflegegäste

Der Heimvertrag, der zwischen Ihnen und dem Heim geschlossen wird, benennt vor allem auch die Leistungsverpflichtungen dieser Einrichtung. Sie haben Anspruch darauf, dass alle Leistungen einwandfrei erbracht werden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Einrichtung haben den Anspruch, zu Ihrer Zufriedenheit zu arbeiten.

Sie können uns bei diesem Anspruch unterstützen, indem Sie uns mitteilen, wenn Ihnen bestimmte Angebote oder Leistungen des Hauses besonders lobenswert erscheinen. Sie unterstützen unsere Arbeit und unseren Anspruch aber auch, indem Sie auf Kritikpunkte und Mängel hinweisen, die es abzustellen gilt.

Sie haben dabei die freie Wahl, an wen Sie sich mit Ihren Fragen, Anregungen oder Beschwerden wenden. Auch anonyme Hinweise im Rahmen unseres Beschwerdemanagements sind möglich. Ihnen, aber auch Ihren Angehörigen, steht ein Vordruck zur Verfügung, in dem Sie Ihre Äußerungen auch schriftlich festhalten können und direkt in den dafür vorgesehenen Briefkasten/ Kummerkasten einwerfen können.

Selbstverständlich wird man Ihnen beim Ausfüllen im Bedarfsfalle behilflich sein.

Wir weisen Sie in diesem Zusammenhang auf die bestehenden Möglichkeiten hin. Sofern sich Anschriften, Telefonnummern oder Namen verändern, werden Sie eine aktuelle Information von uns erhalten.

Interne Anlaufstellen

1. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist (auch) dazu da, Kritik oder Lob von Ihnen entgegenzunehmen. Ihre diesbezüglichen Äußerungen sind dann von diesen – jeweils verpflichtend –

der Heimleitung

Telefon: 030 / 460 605 103

bzw. der Heimverwaltung

Telefon: 030 / 460 605 105 oder 030 / 460 605 145 zu übermitteln.

Sie können auch die stellv. Heimleitung, die Pflegedienstleitung, das Qualitätsmanagement oder die Wohnbereichsleitung direkt ansprechen:

- stellv. Heimleitung 030 460 605 104
- Pflegedienstleitung 030 460 605 111
- Ihre Wohnbereichsleitung 030 460 605 100
(die Rezeption verbindet Sie zu dem jeweiligen Wohnbereich)
- Qualitätsmanagement 030 460 605 432
- Tagespflege – Leitung 030 460 605 104
- Kurzzeitpflege 030 460 605 270

2. Bitte beachten Sie die Möglichkeit, Ihre Anliegen dem Heimbeirat zu übermitteln. Die Heimbeiratsmitglieder sind namentlich an der Informationstafel im Erdgeschoss mit Zimmer-Nummer genannt. Sie können Ihre schriftlichen Mitteilungen in den Briefkasten des Heimbeirats einwerfen.
3. Für diese Einrichtung liegt die Verantwortlichkeit insgesamt bei dem Geschäftsführer Herrn Boris Levin. Auch hier können Sie oder Ihre Angehörigen sich hinwenden, um sich beraten zu lassen, auf Mängel hinzuweisen oder Kritik zu äußern.

Sie erreichen die Geschäftsführung

telefonisch unter: 030 460 605 101
per Fax: 030 460 605 199
per E-Mail: info@goldenherz.de
oder schriftlich: Goldenherz GmbH
Maxstraße 2-4
13342 Berlin

Externe Anlaufstellen

Eine externe Anlaufstelle für Beschwerden ist das Landesamt für Gesundheit und Soziales, welches als Aufsichtsbehörde bei stationären Einrichtungen für pflegebedürftige Menschen die Einhaltung des Wohnteilhabegesetzes (WTG) prüft.

Die Aufsichtsbehörde Landesamt für Gesundheit und Soziales erreichen Sie

telefonisch unter: 030 / 902 29-0
per E-Mail: poststelle@lageso.berlin.de
oder schriftlich: Landesamt für Gesundheit und Soziales
Turmstraße 21
10559 Berlin

Als weitere auswärtige Anlaufstelle gibt es für Sie die Bezugnahme zu Ihrer **eigenen Pflegekasse**. Beispielsweise

Anschrift: Pflegekasse bei der AOK Nordost – Die Gesundheitskasse
14456 Potsdam
Telefon: 0800 / 265 88 88 (kostenfreie AOK-Pflege-Hotline)

Wir möchten Ihnen ausdrücklich zusichern, dass es Ihr gutes Recht ist, auf Mängel hinzuweisen oder Kritik zu äußern. Sie haben **keine Nachteile** zu befürchten; egal wen Sie für den geeigneten Ansprechpartner im Zusammenhang mit Kritik halten.

Die ausführlichen Hinweise auf die Ansprechpartner geben wir Ihnen, um damit einer rechtlichen Verpflichtung zu entsprechen. Selbstverständlich wünschen wir Ihnen, dass Ihr Leben bei uns so angenehm wie möglich verläuft und die Leistungen unserer Einrichtung zu Ihrer Zufriedenheit ausfallen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Goldenherz-Team