



Erfassungsf formular Anregungen und Reklamationen

Intern Extern

(wird durch ZL ausgefüllt)

Datum

Zeit

Aufgenommen
von:

- Heimleitung Leitung Pflege/Betreuung Leitung Administration
 Leitung Küche Leitung TD / Hauswirtschaft andere Mitarbeiter

Wer macht die Anregung / Reklamation:

Name, Vorname

Adresse:

- Arzt Bewohner Angehörige / Besucher
 Mitarbeitende Spitex / Spital weitere Leistungserbringer
 anderes Heim Lieferanten

Andere

Wie wird die Reklamation angebracht: mündlich schriftlich

Anregung / Reklamation betrifft folgenden Bereich:

Administration Heimleitung Aktivierung
 Sekretariat Personal

Pflege/Betreuung Station 1 Station 2
 Station 3 Nachtwache

Verpflegung Küche Cafeteria

TD / Hauswirtschaft Reinigung Lingerie
 Tech. Dienst Hauswart



Anregung / Problemstellung / Reklamation:

Lösungsansatz:

Problem wurde sofort gelöst

Ja Nein

Datum / Visum

Bearbeitung durch ZL:

Was wurde gemacht:

Rückmeldung an Auslöser der Anregung / Reklamation durch:

Zentrumsleitung

Bereichsleitung

Andere

wer

Die auslösende Person ist mit der Rückmeldung zufrieden:

Ja

Nein

warum nicht

Visiert durch die ZL:

Datum

Zeit

Visum ZL