



### Interne Bearbeitung der Reklamation

<b>Verantwortlich für die Bearbeitung:</b> <input type="checkbox"/> Heimleitung <input type="checkbox"/> Pflegedienst <input type="checkbox"/> Hauswirtschaft
<b>Datum Eingang beim Bearbeiter:</b> _____ <b>Handzeichen:</b> _____
1. Sofortmaßnahmen und 2. weitere Maßnahmen  _____  _____  _____  _____  _____  _____  _____
<b>Rückmeldung an den Anregungs-/Reklamationsgeber:</b> nach _____ Tagen <input type="checkbox"/> nach Abschluß einer zeitnahen erfolgreichen Bearbeitung <input type="checkbox"/> nach spätestens drei Werktagen, weil sich die Bearbeitung verzögert.
<input type="checkbox"/> <b>Vorstellung in der Leitungsbesprechung</b> <b>Datum:</b> _____
<b>Kontrolle durch die verantwortliche Führungskraft</b> ob das Problem langfristig gelöst ist. <b>Datum:</b> _____ <input type="checkbox"/> Langfristige Verbesserungen konnte erzielt werden Beschwerdegeber ist 100% zufrieden. <b>Handzeichen:</b> _____ <input type="checkbox"/> Es gibt immer noch Probleme, weil: _____ _____ _____
<input type="checkbox"/> <b>Eingang in die Gesamtstatistik</b> <b>Datum:</b> _____