

Beschwerdemanagement

Wie niederschwellig können Meldungen und Beschwerden eingebracht werden? (10 = sehr niederschwellig) Wie haben wir diesen heutigen Fortschritt bereits erzielt? Was würde uns noch mehr Zuversicht geben? Was ist unser nächster Schritt dazu?



Prozesse

- Wie fördern wir eine fehlerfreundliche Kultur, welche Beschwerden erleichtert?
- Wer informiert Klient*innen über Gos und No-Gos der Betreuenden?
- Wann sind interne, geschulte Ansprechstellen im Alltag präsent?

Strukturen

- Welche internen Ansprechstellen mit klaren Pflichtenheften gibt es?
- Wie ist die Schnittstelle der Ansprechstellen zur Leitung ausgestaltet?
- Wie klar sind interne und externe Meldepflichten?

Quelle: Plakat Schutzkonzepte, Fachstelle Limita, https://limita.ch/app/uploads/2019/03/2019_Platat_Bausteine.pdf