



## STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

*lebenswertes Leben - würdevolles Alter*

### **Beschwerdeverfahren**

Die Zufriedenheit der Bewohner\*innen ist uns ein wichtiges Anliegen und Teil der Qualitätssicherung in der Verwaltung, Pflege, Hauswirtschaft, Haustechnik, Sozialdienst und Leitung der Stiftung. Beschwerden sind daher für uns jederzeit erwünscht.

Zudem müssen Pflegeeinrichtungen im Rahmen ihrer Informationspflichten, ein entsprechendes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden sicherstellen (vgl. § 6 Abs. 2, NRW WTG).

### **Interne Beschwerde - Annahme**

Jede Bewohnerin/jeder Bewohner kann jederzeit und bei jeder Mitarbeiterin, jedem Mitarbeiter der Stiftung Beschwerden und Verbesserungsvorschläge mündlich oder schriftlich einbringen.

Diese Mitarbeiter\*innen geben die Beschwerden bzw. Verbesserungsvorschläge über eine standardisierte Beschwerdeerfassung (Formular/elektronische Dokumentation) an die Qualitätsmanagementbeauftragte verpflichtend weiter.

Sie haben auch die Möglichkeit, Ihre Beschwerden und Wünsche in den Kummerkasten an der Rezeption einzuwerfen.

### **Beschwerde - Bearbeitungszeitraum und Rückmeldung**

Die Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian verpflichtet sich zu einer Bearbeitung innerhalb von max. 14 Tagen und informiert die Beschwerdeführer\*in über die eingeleiteten Maßnahmen.

### **Beschwerde - Auswertung, Berichterstattung und Dokumentation**

Alle eingegangenen Beschwerden werden systematisch erfasst und ausgewertet. Dazu erstellt und veröffentlicht die Stiftung einen jährlichen Bericht. Alle aufgenommenen Beschwerden können im Rahmen behördlicher Prüfungen eingesehen, zurückverfolgt und auf ihren Bearbeitungsstand überprüft werden.



---

## STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

*lebenswertes Leben - würdevolles Alter*

**Wenn Sie Beratung brauchen oder Beschwerden haben, können Sie sich an die Einrichtungsleitung der Stiftung zu den Heiligen Fabian und Sebastian wenden:**

Christoph Klapper  
Schöppinger Straße 10  
48720 Rosendahl  
E-Mail: [info@altenhilfe-rosendahl.de](mailto:info@altenhilfe-rosendahl.de)  
Tel.: 02547 780

**Oder an die Qualitätsmanagement-Beauftragte:**

Sophie Hambrügge  
Schöppinger Straße 10  
48720 Rosendahl  
E-Mail: [gmb@altenhilfe-rosendahl.de](mailto:gmb@altenhilfe-rosendahl.de)  
Tel.: 02547 7875

**Wollen Sie sich bei dem Träger der Stiftung beschweren, wenden Sie sich bitte an:**

Pfarrer Dirk Holtmann  
Fabianus-Kirchplatz 7  
48720 Rosendahl  
E-Mail: [kontakt@fabianundsebastian.de](mailto:kontakt@fabianundsebastian.de)  
Tel.: 02547 9335830

**Sie können Ihre Beratungswünsche oder Beschwerden auch an den Nutzerbeirat (Heimbeirat) richten. Die Vorsitzende ist zurzeit:**

Ida Kemmler  
Schöppinger Straße 10  
48720 Rosendahl  
Tel.: 02547 7880



## STIFTUNG ZU DEN HEILIGEN FABIAN UND SEBASTIAN

*lebenswertes Leben - würdevolles Alter*

Nachfolgend sind weitere Kontaktdaten von Institutionen aufgeführt, an die Sie sich wenden können:

### 1. Zuständiger Spitzenverband (Dachverband, dem die Stiftung angehört)

**Caritasverband für die Diözese Münster e.V.**

Kardinal-von-Galen-Ring 45

48149 Münster

Tel.: (0251) 8901-0

Fax: (0251) 8901-396

E-Mail: [info@caritas-muenster.de](mailto:info@caritas-muenster.de)

Internet: <http://www.caritas-muenster.de>

### 2. Zuständige Behörde nach WTG (Heimaufsicht):

**Kreis Coesfeld**

Abt. 50 – Soziales und Jobcenter

WTG-Behörde

Friedrich-Ebert-Str. 7 - 48653 Coesfeld

Tel. (02541) 18-5050- Fax (02541) 18-5590

E-Mail: [heimaufsicht@kreis-coesfeld.de](mailto:heimaufsicht@kreis-coesfeld.de)

### 3. Universalschlichtungsstelle des Bundes

**Universalschlichtungsstelle des Bundes**

Zentrums für Schlichtung e.V.

Straßburger Straße 8

77694 Kehl am Rhein

E-Mail: [mail@universalschlichtungsstelle.de](mailto:mail@universalschlichtungsstelle.de)

Internet: [www.verbraucher-schlichter.de](http://www.verbraucher-schlichter.de)

Telefonischer Kontakt ist nicht möglich!