

Erfassung von Kundenwünschen / -beanstandungen



Datum: _____
Name des Kunden: _____
Anschrift: _____

1. Zuständige Pflegekraft:

Name: _____ Qualifikation: _____

2. Beanstandung über:

- Mitarbeiter
- Pflegeinhalt
- Pflegeorganisation
- Pünktlichkeit
- Sonstiges: _____

3. Schriftliche Kurzdarstellung des Kundenwunsches / der Beanstandung:

4. Maßnahmen:

a) Kein weiteres Vorgehen nötig, da das Problem im Gespräch am: _____
geklärt werden konnte,

Information der zuständigen Pflegekraft erfolgt ist,

b) Ein Gespräch mit der/dem Mitarbeiter/in erfolgt am: _____ um: _____ Uhr.

Ergebnis: _____

c) Die Beschwerde wurde einvernehmlich durch folgende Regelung beigelegt:

d) Information des Kunden erfolgt am: _____ um: _____ Uhr.

Datum

Unterschrift Bearbeiter/in