

Einleitung

Die Offenen Hilfen der Diakonie Kork sehen den Austausch mit unseren Klient:innen, Angehörigen/rechtl. Betreuer:innen und weiteren Akteuren (Therapeuten, Ärzten, Kostenträgern etc.) als wichtigen Aspekt unserer Arbeit. Mit Verweis auf das Leitbild der Diakonie Kork, unsere Konzeption und das Gewaltschutzkonzept ist ein standardisierter Ablauf hinterlegt, um Verbesserungsvorschläge und mögliche Grenzverletzungen systematisch zu bearbeiten. Wir wollen dabei:

- Möglichst viele Verbesserungen erfassen
- Bei kritischen Rückmeldungen sehen wir die Verbesserung und nicht die Sanktion im Mittelpunkt
- Kritische Rückmeldungen sehen wir als Möglichkeit, um Fehler zu vermeiden und die Qualität zu verbessern
- Bei kritischen Rückmeldungen sehen wir den Einzelfall und nicht die Organisation/Struktur im Mittelpunkt

Allgemeiner Ablauf

Wir bearbeiten Rückmeldungen in der Linie und erfassen sie dort wo sie entstehen. Unsere Mitarbeitenden haben direkten Zugriff auf das Feedback Formular und können dies auf Wunsch entweder stellvertretend ausfüllen oder als Vorlage ausgeben. Wir fordern Rückmeldungen aktiv ein und stellen auch niederschwellige und anonyme Zugriffsmöglichkeiten und Rückmeldemöglichkeiten zur Verfügung. Alle eingereichten Feedbackbögen werden regelmäßig in der Besprechungsstruktur des Leitungsteams OH besprochen und das weitere Vorgehen abgestimmt.

Verdachtsmeldungen auf Übergriffe (mögliche Grenzverletzungen oder Gewalt) gehen direkt an die Leitung Offene Hilfen und werden unverzüglich bearbeitet.

In den Abteilungen der Offenen Hilfen sind die nachfolgend beschriebenen Abläufe hinterlegt.

Assistenzdienst Teilhabe (AD)

- Das Feedback Formular wird zum Bewilligungsende/Abschluss der Angebote ausgegeben.
- Bei Reisen wird ein QR-Code (Link zum Feedback Formular) mit der Abschlussrechnung ausgegeben.

Assistenz im Wohn- und Sozialraum (AWS)

- Das Feedback Formular geht zur Information mit den Vertragsunterlagen bei Neuaufnahmen an die Klient:innen.
- Im weiteren Verlauf der Betreuung werden im Rahmen der Vorbereitungen zu den regelmäßigen Gesamtplanverfahren die Feedbackbögen mit eingebracht.

Integrationsdienst KiTa/Schule (ID)

- Im Rahmen zu den Vorbereitungen zu den regelmäßigen Hilfeplangesprächen / Gesamtplanverfahren wird das Feedback Formular eingesetzt.

Nachfolgend Anlage Feedback Formular:

☒ **Vorwort****Ihre Rückmeldung ist uns wichtig!**

Mit diesem Formular können Sie uns mitteilen, was Ihnen gefallen hat oder was wir verbessern können. Wir nehmen alle Anliegen ernst und gehen sorgfältig damit um.

Wenn Sie möchten, können Sie das Formular anonym ausfüllen.

Das ausgefüllte Feedbackformular entweder per Brief (kann auch an der Pforte der Diakonie Kork abgegeben werden) an: Diakonie Kork, Offene Hilfen, **Stichwort: Feedback**, Landstr. 1, 77694 Kehl-Kork oder per Mail an: offenehilfen@diakonie-kork.de

☒ **Angaben zur Person (freiwillig)**

- **Name (optional):** _____
- **Ich bin:**
 - ☐ Nutzerin / Klientin
 - ☐ Angehörige*r
 - ☐ Betreuer*in / gesetzliche Vertretung
 - ☐ Andere: _____
- **Kontakt für Rückmeldung (optional):** _____

Wenn Sie anonym bleiben möchten, lassen Sie diese Felder frei. Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen in diesem Fall auch keine direkte Rückmeldung geben können.

☒ **Grund der Rückmeldung**

Bitte wählen Sie aus, was auf Ihr Anliegen am besten zutrifft:

- ☐ **Lob / positive Rückmeldung**
- ☐ **Hinweis / Verbesserungsvorschlag**
- ☐ **Kritik / Unzufriedenheit**
- ☐ **Ich möchte auf einen möglichen Vorfall von Grenzverletzung oder Gewalt aufmerksam machen**
- ☐ **Sonstiges:** _____

☒ **Ihre Rückmeldung**

Bitte beschreiben Sie nachfolgend, was Sie uns mitteilen möchten.

☒ **Was wünschen Sie sich von uns?**

- ☐ Eine Rückmeldung
- ☐ Ein Gespräch
- ☐ Ich möchte, dass der Vorfall geprüft wird
- ☐ Ich möchte, dass sich etwas verändert / verbessert
- ☐ Ich möchte **keine** Rückmeldung
- ☐ Sonstiges: _____

☒ **Datenschutz- und Schutzhinweise**

Ihre Angaben werden vertraulich behandelt und wir garantieren, dass durch die Rückmeldungen keine Benachteiligungen entstehen.

Rückmeldungen zu Gewalt, Grenzverletzungen oder Unsicherheiten werden entsprechend dem Gewaltschutzkonzept der Diakonie Kork verantwortungsvoll geprüft.

☒ **Bestätigung**

- Datum: _____
- (freiwillig) Unterschrift: _____