



Die Ansprechperson informiert die zuständige Standortleitung bzw. die nächsthöhere Leitung über Eingang und Thema der Beschwerde.

Die Ansprechperson plant mit Ihnen die nächsten Schritte. In 4 bis 6 Wochen soll eine Lösung gefunden werden, die für alle Beteiligten möglichst annehmbar ist.

Es gibt Beschwerden, die keinen Aufschub dulden, sondern sofort bearbeitet werden müssen, also oberste Priorität haben (z. B. wenn Wohnraumverlust droht). Dies wird bei der Bearbeitung berücksichtigt.

Jede Beschwerde wird bei uns dokumentiert und am Jahresende in Form eines Jahresberichts ausgewertet. Die Auswertung erfolgt in anonymisierter Form.

So erreichen Sie uns:

Beschwerdestelle LA VIDA gGmbH

Perleberger Str. 27, 10559 Berlin

Beschwerde@lavidia-berlin.de

www.lavidia-berlin.de

Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie (BIP)

Grunewaldstraße 82, 10823 Berlin

Tel.: 030/789 500 360



info@psychiatrie-beschwerde.de
www.psychiatrie-beschwerde.de

BESCHWERDE- VERFAHREN




LA VIDA
gGmbH



gamBe

 **ZeitRaum**

 **ZIK - zuhause
im Kiez**

Unsere Haltung

Beschwerden sind für uns wichtig und helfen, unsere Arbeit zu verbessern. Wir nehmen jede Beschwerde ernst und behandeln das Anliegen mit Respekt.

Wer kann sich beschweren?

Wenn Sie eine Beschwerde äußern oder auf einen Missetand hinweisen möchten, können Sie sich an unsere Beschwerdestelle wenden. Das gilt für Kritik an Verhaltensweisen, Umständen, Strukturen, Abläufen oder Abteilungen der LA VIDA gGmbH.

Sie entscheiden, wie mit Ihrer Beschwerde umgegangen werden soll, ob Sie eine Bearbeitung über die Beschwerdestelle bei LA VIDA oder eine Klärung am Standort wünschen.

Bei wem können Sie sich beschweren?

- ♥ bei unserer zentralen Beschwerdestelle der LA VIDA gGmbH
- ♥ bei den für Sie zuständigen Ämtern und Stellen im Land Berlin (z. B. Teilhabefachdienst, Sozialpsychiatrischer Dienst, Gesetzliche Betreuung)
- ♥ Bei der BIP – Beschwerde- und Informationsstelle Psychiatrie in Berlin
- ♥ Darüber hinaus können alle Mitarbeitenden bei LA VIDA Ihre Beschwerde entgegennehmen und weiterleiten.

Was ist die zentrale Beschwerdestelle?

Die Beschwerdestelle setzt sich zusammen aus vier auf zwei Jahre gewählten Personen aus dem Kreis der LA VIDA gGmbH:

- ♥ zwei Mitarbeitende
- ♥ zwei Leistungsberechtigte

Diese sind zu Verschwiegenheit und Datenschutz verpflichtet.

Zugang – Wie können Sie sich an die Beschwerdestelle wenden?

Sie können Ihr Anliegen oder Ihre Beschwerde telefonisch, schriftlich oder mündlich einreichen:

- ♥ per Brief
- ♥ per E-Mail
- ♥ über eine eigene Vertrauensperson

Was passiert mit Ihrer Beschwerde? Was können Sie von einem Beschwerdeverfahren erwarten?

- ♥ Wir nehmen jede Beschwerde ernst und behandeln Ihr Anliegen sensibel und vertraulich.
- ♥ Die Kommunikation erfolgt respektvoll und auf Augenhöhe.
- ♥ Durch Einreichen der Beschwerde entstehen Ihnen keine beruflichen Nachteile bzw. keine Nachteile in der Betreuung.

Nach Ihrer Kontaktaufnahme bestätigt Ihnen ein Mitglied der Beschwerdestelle binnen 14 Tagen den Eingang Ihrer Beschwerde und nennt Ihnen eine feste Ansprechperson für den weiteren Verlauf.

Ihre Ansprechperson klärt mit Ihnen das Anliegen ihrer Beschwerde:

- ♥ Worum geht es in Ihrer Beschwerde?
- ♥ Gegen welche Verhaltensweisen richtet sich die Beschwerde?
- ♥ Was möchten Sie mit der Beschwerde erreichen?
- ♥ Welche Stellen/Personen sind beteiligt?
- ♥ Haben Sie bereits an anderer Stelle eine Klärung versucht?
- ♥ Möchten Sie einen Beistand bzw. eine Vertrauensperson hinzuziehen?