

Beschwerdeverfahren

Unzufrieden?

Mit irgendetwas nicht einverstanden?

Auch wenn wir gerne möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen, gibt es immer mal wieder Dinge, die stören, die ungerecht erscheinen oder etwa Ihre Rechte angreifen. Wir können es jedoch nur dann besser machen, wenn wir wissen, was Sie stört.

Daher ist Beschweren erwünscht!

Und wie geht das?

Grundsätzlich haben Sie die Möglichkeit, sich persönlich an jede Mitarbeitende unserer Einrichtung zu wenden. Wenn Sie das nicht möchten, können Sie eine schriftliche Beschwerde verfassen und in unseren Briefkasten im Eingangsbereich der Oberen Königsstraße 11 einwerfen.

Dieser wird an jedem Arbeitstag geleert und Ihnen wird am folgenden Arbeitstag eine Rückmeldung gegeben.

Wie können Sie das sonst noch machen?

Sie können sich telefonisch oder per Mail an uns wenden.

Telefon: 0561 - 20 19 18 80

info@eigenmaechtig.de

Außerdem gibt es die Möglichkeit per Post eine Nachricht zu schicken:

eigenMächtig, e.V.

Obere Königsstraße 11

34117 Kassel

Wir nehmen Ihre Beschwerde ernst, sie wird vertraulich und fair behandelt. Jede Beschwerde wird nach Eingang so schnell wie möglich, sicher aber innerhalb von 10 Werktagen gelesen und Sie erhalten umgehend eine Rückmeldung. Danach versuchen wir möglichst schnell gemeinsam mit Ihnen eine gute Lösung zu finden. Natürlich können Sie in der Beschwerdenachricht, in der Mail oder am Telefon auch selbst schon einmal Vorschläge machen, wie das Problem gelöst werden könnte. Neben Beschwerden freuen wir uns übrigens auch über Anregungen oder Ideen, wie wir unsere Arbeit besser machen können!

Und wer unterstützt Sie dabei von außerhalb?

Vielleicht gibt es auch einmal Beschwerden, mit denen Sie sich gar nicht direkt an die Mitarbeiter*innen von eigenMächtig wenden möchten. Dann stehen Ihnen unsere drei Vorstandsfrauen als Ansprechpartner*innen zur Verfügung.

Adressieren Sie dann bitte Ihr Schreiben an:
An den Vorstand persönlich
eigenMächtig, e.V.
Obere Königsstraße 11
34117 Kassel

Zusätzlich kann bei Bedarf eine unabhängige Juristin für eine rechtliche Beratung hinzugezogen werden.

Auch an folgende unabhängige Beschwerdestelle können Sie sich wenden:

<https://soziales.hessen.de/gesundheit/psychiatrische-versorgung/unabhaengige-beschwerdestellen>
Unabhängige Beschwerdestelle für die Region Kassel
Haus der Sozialwirtschaft
KISS (Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfegruppen)
Treppenstraße 4
34117 Kassel
0561/ 28610760
(AB)
psychiatrische.beschwerdestelle@kassel.de

Über das BNUBP, BundesNetzwerk unabhängiger Beschwerdestellen Psychiatrie, gelangen Sie an weitere deutschlandweite Listen von unabhängigen Beschwerdestellen:

<http://beschwerde-psychiatrie.de/liste.html>

Hier gelangen Sie auch zur Liste der PatientenfürsprecherInnen in Deutschland, um sich ggf. zu informieren.