

# Beschwerdemanagement im Sozialpsychiatrischen Zentrum Troisdorf

Stand 14.09.17

Erstellt von: TS Sprecherin, SPZ Team, Leitung SPZ Troisdorf

---

Jeder und jede Person kann sich über das Sozialpsychiatrische Zentrum bzw. über einzelne Mitarbeitende beschweren. Dazu bieten sich folgende Möglichkeiten an.

1. **Direkt Beschwerde bei der beteiligten Person** (Mitarbeiterin/Mitarbeiter)  
Dazu ist keine Regelung nötig

2. **Beschwerde an das SPZ**

- a. **bei strukturellen Beschwerden**

Beschwerden können in jeder Form (mündlich, schriftlich, per Email, telefonisch o.a.) im SPZ abgegeben werden. Jede Beschwerde wird dokumentiert. Wenn eine Beschwerde eingeht, setzt sich baldmöglichst ein Beratungsgremium (fünf Personen) zusammen um darüber zu beraten, wie mit dieser Beschwerde umzugehen ist, wer möglicherweise zusätzlich einzuschalten ist und welche Empfehlungen gegeben werden.

Eine Entscheidung über mögliche Konsequenzen behält sich die SPZ Leitung vor.

Die Person, die die Beschwerde abgegeben hat, wird über das Ergebnis informiert.

Dem Beratungsgremium gehören an

- Sprecher\*in und Vertreter\*in der Besuchergruppe der Tagesstätte im SPZ Troisdorf,
- Ein\*e nicht-gewählte\*r Vertreter\*in aus der SPZ - Besucherschaft,
- Leitung und Leitungsververtretung SPZ Troisdorf

- b. **bei Beschwerden über Mitarbeitende**

Beschwerden können in jeder Form (mündlich, schriftlich, per Email, telefonisch o.a.) im SPZ abgegeben werden. Jede Beschwerde wird dokumentiert. Zunächst wird in einem Gespräch mit dem Beschwerdeführer nach einer Lösung gesucht. Wenn dies keinen Erfolg hat, setzt sich baldmöglichst und mit Zustimmung des / der Beschwerdeführer\*in ein Beratungsgremium (drei Personen) zusammen um zu beraten, wie mit dieser Beschwerde umzugehen ist, wer möglicherweise zusätzlich einzuschalten ist und welche Empfehlungen gegeben werden.

Eine Entscheidung über mögliche Konsequenzen behält sich die SPZ Leitung vor.

Die Person, die die Beschwerde abgegeben hat, wird über das Ergebnis informiert.

Dem Beratungsgremium gehören an

- Leitung und Leitungsververtretung SPZ Troisdorf
- Eine Leitungsperson aus den drei RSK-SPZ (im August 2017 abgestimmtes Verfahren mit den anderen RSK-SPZ) nach Anfrage SPZ Troisdorf. Die Schweigepflichtbestimmungen werden beachtet und schriftlich festgehalten.

Die Kontaktdaten des SPZ Troisdorf:

Sozialpsychiatrisches Zentrum Troisdorf  
Diakonisches Werk An Sieg und Rhein  
Emil-Müllerstr. 6  
53840 Troisdorf  
Georg Dregger  
SPZ Bereichsleiter  
Tel: 02241 / 80 60 13  
Fax: 02241 / 7 25 25  
Email: [spz@diakonie-sieg-rhein.de](mailto:spz@diakonie-sieg-rhein.de)

3. **Beschwerde** bei anderen Institutionen, Träger der Einrichtung, Kostenträger, Verbraucherberatung  
Dazu ist keine Regelung zu treffen

Hierzu gelten folgende Kontaktdaten:

- Träger der Einrichtung  
Diakonisches Werk An Sieg und Rhein  
Geschäftsführung  
Zeughausstraße 7-9  
53721 Siegburg  
Tel: 02241 / 549439  
[geschaeftsstelle@diakonie-sieg-rhein.de](mailto:geschaeftsstelle@diakonie-sieg-rhein.de)
- Kostenträger für den Aufsuchenden ambulanten Dienst  
Rhein Sieg Kreis  
Gesundheitsamt  
Koordination der Gesundheitsförderung  
Kaiser-Wilhelm-Platz 1  
53721 Siegburg  
Tel: 02241 / 13-0  
[christine.glaeser@rhein-sieg-kreis.de](mailto:christine.glaeser@rhein-sieg-kreis.de)
- Kostenträger Eingliederungshilfe (Betreutes Wohnen / Tagesstätte)  
LVR  
50663 Köln  
Tel: 0221 / 809-0
- Verbraucherberatung  
Kölner Platz 2  
53840 Troisdorf  
Tel: 02241 / 78783

Diese Vereinbarung wird auf der Homepage des SPZ veröffentlicht, im Tagesraum des SPZ ausgelegt und den Betreuungsverträgen (BeWo / TS) angehängt