

INTERNES BESCHWERDEVERFAHREN

Ansprechpartner bei Beschwerden: Erik Mühlbrandt

1. Zweck des Beschwerdeverfahrens

Das Unternehmen stellt ein internes Beschwerdeverfahren zur Verfügung, um Pflegefachpersonen sowie weiteren Adressat:innen die Möglichkeit zu geben, Beschwerden, Hinweise oder Beanstandungen in einem strukturierten, fairen und transparenten Verfahren vorzubringen.

Ziel ist es, Sachverhalte zeitnah zu klären, mögliche Missstände zu beheben und kontinuierliche Qualitätsverbesserung sicherzustellen.

2. Anwendungsbereich

Das Beschwerdeverfahren gilt für alle Pflegefachpersonen sowie für weitere Personen, die in einem beruflichen oder ausbildungsbezogenen Zusammenhang mit dem Unternehmen stehen.

3. Einreichung von Beschwerden

Beschwerden können formlos eingereicht werden:

- schriftlich per E-Mail an complaint@carenapi.com oder Brief oder
- mündlich gegenüber einer benannten Kontaktperson.

Auf Wunsch kann die Beschwerde vertraulich behandelt werden.

4. Umgang mit Beschwerden

Nach Eingang einer Beschwerde erfolgt:

1. **Eingangsbestätigung** der Beschwerde,
2. **Sachliche Prüfung** des vorgetragenen Anliegens,
3. **Interne Abstimmung** mit relevanten Stellen, sofern erforderlich, und
4. **Dokumentation** des Vorgangs.

Das Verfahren ist für die Beschwerdeführenden frei zugänglich, nachvollziehbar und transparent gestaltet.

5. Abhilfemaßnahmen

Sofern sich aus der Prüfung Handlungsbedarf ergibt, werden angemessene Abhilfemaßnahmen ergriffen. Diese können organisatorischer, kommunikativer oder struktureller Art sein.

Die beschwerdeführende Person wird über das Ergebnis und – soweit möglich – über eingeleitete Maßnahmen informiert.

6. Zeitlicher Rahmen

Der Bearbeitungszeitraum pro eingegangener Beschwerde beträgt **maximal drei Wochen** ab Eingang der Beschwerde.

7. Information der Pflegefachpersonen

Pflegefachpersonen werden darüber informiert, dass ein internes Beschwerdeverfahren besteht und wie dieses genutzt werden kann. Die Information erfolgt im Rahmen geeigneter Kommunikationsformate (z. B. Onboarding-Unterlagen, interne Richtlinien oder Website).

8. Hinweisgeberschutz

Die Regelungen des **Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG)** gelten entsprechend. Personen, die im Rahmen dieses Verfahrens Hinweise oder Beschwerden einreichen, dürfen daraus keine Nachteile erfahren.

9. Inkrafttreten

Dieses interne Beschwerdeverfahren tritt mit interner Veröffentlichung in Kraft und ist Bestandteil der internen Qualitäts- und Organisationsrichtlinien.