



## Interkulturelles Team

Wir sind ein multikulturelles Team aus Sozialpädagogen, Sozialarbeitern, Pädagogen, Erziehern, Heilpädagogen, Psychologen, Systemischen Beratern, Traumatherapeuten, Marte Meo-Supervisoren, Kinderschutzfachkräfte und Sprachförderkräfte. Die pädagogischen Fachkräfte stammen aus vielen verschiedenen Ländern.



Unsere Mitarbeitende erhalten regelmäßige, fundierte Schulungen im SERA-Institut für Aus- und Weiterbildung, Coaching und Supervision für Fach- und Führungskräfte der sozialen Arbeit.



## Kontakt

Salus ist in Hessen, Rheinland-Pfalz, Bayern und Baden-Württemberg tätig. In unseren Zweigstellen werden Sie vor Ort beraten.



Nehmen Sie Kontakt zu uns auf!  
Für Online-Beauftragungen sind wir jederzeit verfügbar!  
Wählen Sie Ihren Familienhelfer direkt aus!

Salus-Gesellschaft mbH

Hauptstelle Groß-Gerau

Adolf-Göbel-Str. 24  
64521 Groß-Gerau  
Telefon: 0 61 52 - 948 74 32  
Fax: 0 32 21 - 117 01 13

Mail: [info@salus-gesellschaft.net](mailto:info@salus-gesellschaft.net)  
Web: [www.salus-gesellschaft.net](http://www.salus-gesellschaft.net)



# Salus-Gesellschaft

## Beschwerdemanagement

Bitte beschweren!





## Beschwerdemanagement

Liebe Eltern, liebe Kinder, um weiterhin eine qualitativ gute Arbeit in der Salus-Gesellschaft zu gewährleisten, ist es eine wesentliche Grundlage für uns, eine Kultur der Offenheit und Transparenz zu schaffen. Hierzu ist uns der Austausch mit Ihnen wichtig, der auch Raum für Fragen, Sorgen oder Anregungen zulässt. Wir geben Ihnen mit unserem Feedback- und Beschwerdemanagement den Raum, um Ihre Anliegen oder Fragen aufzunehmen und zu bearbeiten. Anregungen und auch Beschwerden bieten uns die Chance, die bestehende Praxis zu überprüfen um somit die Qualität der (Zusammen-)Arbeit zu sichern oder auch zu verbessern. Wir freuen uns ebenfalls über Lob positive Rückmeldungen. In diesem Flyer erhalten Sie Informationen darüber, auf welchen Wegen Sie ihre Anliegen vortragen können und welche Ansprechpartner\*innen Ihnen zur Verfügung stehen. Alle Anliegen werden selbstverständlich vertraulich behandelt.



## Bitte beschweren!

? **Du fühlst dich ungerecht behandelt?**

**Du bist mit etwas nicht einverstanden?**

**Du sollst etwas tun, was du nicht möchtest?**



**Du glaubst, deine Meinung zählt nicht?**

? **Dir tut jemand weh?**

**Dir hört niemand zu?** ?

**Wir nehmen dich ernst! Melde dich einfach**

## Wie beschweren?

Versuchen Sie zunächst Ihre Kritik, Fragen, Lob oder Anregungen an die Person bzw. Stelle zu richten, die es direkt betrifft. In der Regel treffen Sie dort auf Menschen, die Ihnen zuhören und sich um Ihr Anliegen kümmern. Sollte diese Person nicht in der Lage sein, Ihr Anliegen zu lösen, wird sie es intern an die geeignete Stelle weiterleiten und Ihre Beschwerde wird dort weiterbearbeitet. Sie werden in jedem Fall über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert.

## Was passiert mit Ihrem Anliegen?

Ihr Anliegen wird ernstgenommen und zeitnah bearbeitet. Wir versuchen mit allen Beteiligten eine einvernehmliche Klärung herbeizuführen und langfristige Veränderungsprozesse einzuleiten. Wir informieren Sie über die Klärungsprozesse und getroffenen Vereinbarungen zu Ihrem Anliegen, um Ihnen somit eine Rückmeldung zu geben.

Bestehen aus Ihrer Sicht Gründe, weshalb Sie sich mit Ihrem Anliegen nicht direkt an die betreffende Person wenden können, steht es Ihnen gerne frei einen der folgenden Wege zu nutzen, um sich mitzuteilen:

- Regional-, Bereichsleitung oder Koordination der jeweiligen Salus Zweigstelle. Die entsprechenden Namen, Telefonnummern und Emailadressen finden Sie auf unserer Webseite:

<https://salus-gesellschaft.net>

- Online-Beschwerdeformular unter:

<https://salus-gesellschaft.net/Feedback>

- E-Mail an die Feedback- und Beschwerdestelle: [feedback@salus-gesellschaft.net](mailto:feedback@salus-gesellschaft.net)

