



Beschwerdeformular Heimaufsicht

Region Hannover

Die Heimaufsicht der Region Hannover berät und überwacht Alten- und Pflegeheime, Kurzzeitpflege- und Tagespflegeeinrichtungen für ältere und pflegebedürftige Menschen im Gebiet der Region Hannover (mit Ausnahme der Landeshauptstadt Hannover). Die Mitarbeiter*innen der Heimaufsicht führen Routine-, Nach-, Anlass- und Nachprüfungen in den betreffenden Einrichtungen vor Ort durch und wachen darüber, dass die Interessen und Bedürfnisse der Heimbewohner*innen gewahrt und vor Beeinträchtigungen geschützt werden.

Beschwerden über Einrichtungen nimmt die Region Hannover sehr ernst.

Um Ihrem Anliegen daher richtig nachgehen zu können, füllen Sie dieses Formular bitte so vollständig und detailliert wie möglich aus.

Auch anonymen Beschwerden wird nachgegangen. Möchten Sie sich anonym beschweren, füllen Sie im Beschwerdeformular bitte nur die Pflichtfelder aus. Diese sind **farbig hinterlegt**. Um auch diesen Beschwerden wirksam nachgehen zu können, ist mindestens die konkrete Benennung der betroffenen Einrichtung und der Grund für Ihre Beschwerde notwendig.

Einer allgemeinen Beschwerde ohne konkrete Benennung der betroffenen Einrichtung oder nähere Ausführungen über den Beschwerdegrund kann nicht nachgegangen werden.

Werden Mängel im Sinne des Nds. Gesetzes über unterstützende Wohnformen festgestellt, wird darauf hingewirkt, dass diese abgestellt werden.

Bitte beachten Sie noch folgendes:

Die Region Hannover ist nur für Einrichtungen auf dem Gebiet der Region Hannover, mit Ausnahme der Landeshauptstadt Hannover, zuständig.

Soweit Ihre Beschwerde eine Einrichtung auf dem Gebiet der Landeshauptstadt Hannover betrifft, wenden Sie sich bitte direkt an die Landeshaupt Hannover. Dies ist zum Beispiel über

<https://www.seniorenberatung-hannover.de/heimaufsicht/beschwerdeformular-heimaufsicht>

möglich.

Soweit Ihre Beschwerde eine Einrichtung außerhalb des Gebietes der Region Hannovers betrifft, wenden Sie sich bitte direkt an den für diese Einrichtung örtlich zuständigen Träger der Heimaufsicht. Dies ist in der Regel die dortige Landkreisverwaltung. Eine Weiterleitung und Bearbeitung Ihrer Beschwerden über Einrichtungen außerhalb des Regionsgebietes kann nicht sichergestellt werden.

Sollte Ihre Beschwerde eine Einrichtung für behinderte, volljährige Menschen betreffen, mit welcher kein Vertrag nach § 72 Sozialgesetzbuch XI besteht, wird Ihre Beschwerde an das zuständige Landesamt für Soziales, Jugend und Familie in Hildesheim weitergeleitet.



1. Angaben zu der Einrichtung, über die Sie sich beschweren möchten

Name der Einrichtung	
Straße der Einrichtung	
PLZ (soweit bekannt) / Ort	

2. Anlass Ihrer Beschwerde

Bitte schildern Sie so ausführlich wie möglich den Grund Ihrer Beschwerde. Wenn möglich, geben Sie bitte auch das Datum und die Uhrzeit des Ereignisses mit an.

Zum Beispiel: Was ist vorgefallen? Wer waren die handelnden und betroffenen Personen? Welche Personen könnten eventuell ebenfalls etwas beobachtet haben?

3. Angaben zu Ihrer Person

Bei einer anonymen Beschwerde sind hier keine weiteren Angaben notwendig und Sie können gleich zu Punkt 4 weitergehen.

Ich beschwere mich als:

- Bewohner*in Mitglied der Bewohnervertretung / Bewohnerfürsprecher*in
 Personal Sonstige*r Keine Angabe

Vorname, Name:	
Straße, Hausnr.:	
PLZ, Ort:	
Rufnummer:	
E-Mailadresse:	
ggf. Funktion	

Kann Ihr Name dem Heimträger gegenüber offenbart werden? Ja Nein

Dies kann bei der Prüfung der Beschwerde hilfreich sein. Ebenso hilft es bei der Ermittlung der Zufriedenheit nach Bearbeitung der Beschwerde (Beschwerdemanagement).

4. Rückmeldung

Bitte beachten Sie, dass Ihnen gegebenenfalls nur eine allgemeine Rückmeldung gegeben werden kann. Informationen und Ergebnisse aus den Prüfungen können aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht herausgegeben werden.

Des Weiteren ist eine Rückmeldung nur möglich, wenn Sie unter Punkt 3 entsprechende Kontaktdaten angegeben haben.

5. Bestätigung

Ich bestätige, dass ich meine Angaben nach besten Wissen und Gewissen gemacht habe.

6. Datenschutz

Informationen gemäß Art. 13 DSGVO

Die Region Hannover beabsichtigt die von Ihnen im Beschwerdeformular angegebenen personenbezogenen Daten zu verarbeiten.

Die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der oben genannten personenbezogenen Daten ist Ihre Einwilligung.

Ihre personenbezogenen Daten werden von der Region Hannover, zum Zweck des Schutzes der Würde und der Interessen und Bedürfnisse von Bewohnerinnen und Bewohnern im Heimalltag sicherzustellen, verarbeitet.

Die Region Hannover speichert Ihre personenbezogenen Daten für die notwendige Dauer, um den gesetzlichen Auftrag nachkommen zu können, und maximal für einen Zeitraum von bis zu 10 Jahren nach Schließung der Einrichtung. Die Speicherung beginnt mit der Erhebung Ihrer Daten.

Der Versand per einfacher E-Mail oder per Datenübertragung über das Internet erfolgt ungesichert und die Daten könnten somit theoretisch von Unbefugten zur Kenntnis genommen oder auch verfälscht werden.

Die Region Hannover können Sie postalisch unter Region Hannover, Hildesheimer Straße 20, 30169 Hannover erreichen. Den Datenschutzbeauftragten der Region Hannover können Sie unter Datenschutz@region-hannover.de kontaktieren.

Sofern Sie in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht einwilligen, kann die Region Hannover die von Ihnen aufgegebene Beschwerde nicht berücksichtigen bzw. weiterbearbeiten. Bei einer Datenangabe von Ihrer Seite bedarf es Ihrer Zustimmung zur Speicherung. Ich weise in diesem Zusammenhang darauf hin, dass auch eine anonymisierte Beschwerde möglich ist.



Ihre Rechte zum Datenschutz:

Gegenüber der Region Hannover können Sie bei Vorliegen der Voraussetzungen folgende Rechte geltend machen:

- Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung oder Datenübertragbarkeit
- Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung

Daneben können Sie bei der bzw. dem Landesbeauftragten für den Datenschutz Niedersachsen ein Beschwerderecht geltend machen

- Ich habe die Datenschutzerklärung gelesen und verstanden.
- Hiermit willige ich in die Verarbeitung meiner personenbezogenen Daten ein (Informationen nach Art. 13 DSGVO).

Bitte senden an:

Region Hannover
Fachbereich Gesundheitsmanagement
Heimaufsicht
Hildesheimer Straße 20
30169 Hannover

oder als PDF-Dokument an: Heimaufsicht@region-hannover.de