



Im Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie des Asklepios Konzerns steht „Gesund werden. Gesund leben“. Unser größtes Anliegen ist es, dass Sie nicht nur gesund werden, sondern auch gesund bleiben. Dabei helfen wir Ihnen mit umfangreichen Präventionsangeboten, einer breiten medizinischen Versorgung und Nachsorgekonzepten.

Für ein gesundes Leben müssen Sie auch selbst aktiv werden.

**Ein etabliertes professionelles Beschwerdemanagement in den Einrichtungen ist Ausdruck dieses Leitgedankens. Beschwerden sehen wir als Beratung durch Sie als Kunden.**

Grundsätzlich fühlen sich alle Mitarbeiter für die Zufriedenheit unserer Patienten, Angehörige und Besucher verantwortlich.

#### Weiterführende Informationen

[www.asklepios.com/goettingen/qualitaet/lob/](http://www.asklepios.com/goettingen/qualitaet/lob/)

Stand: 19.11.2020

#### Kontakt

##### **Ansprechpartner im Beschwerdemanagement für die Asklepios Psychiatrie Niedersachsen GmbH**

Rosdorfer Weg 70  
37081 Göttingen  
QM-Team  
Tel.: +49 551 402-2231  
Fax: +49 551 402-2003  
[a.egloff@asklepios.com](mailto:a.egloff@asklepios.com)



Titelbild: M-stockpics@fotolia.com

Gesund werden. Gesund leben.

[www.asklepios.com](http://www.asklepios.com)



Asklepios Psychiatrie Niedersachsen GmbH

## Asklepios Standard Beschwerde- management

 **ASKLEPIOS**

Psychiatrie Niedersachsen GmbH



## Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

Sie werden im Asklepios Fachklinikum Göttingen oder im Asklepios Fachklinikum Tiefenbrunn behandelt oder sind dort behandelt worden. Wir hoffen, dass Ihr Gesundheitszustand und Ihr Allgemeinbefinden sich gebessert haben.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den Stationen und im gesamten Krankenhaus setzen sich für Ihr Wohl ein. Deshalb hoffen wir, dass Ihnen die Atmosphäre, Behandlung und Organisation zugesagt haben.

Sollten Sie Fragen, Anregungen oder Kritikpunkte zu Ihrem Aufenthalt haben, möchten wir Ihnen sowie Ihren Angehörigen Gelegenheit geben, sich zu äußern.

Sie können bei Bedarf unser Beschwerdemanagement nutzen.

Sie geben uns damit die Chance, auf Ihre Belange einzugehen und uns in unserer Tätigkeit zu verbessern. Ihre Anliegen werden von den Beschwerdemanagern in Absprache mit den zuständigen Bereichen bearbeitet.

## Bitte beachten Sie:

Nur schriftlich vorgebrachte Eingaben können nach dem Asklepios Standard Beschwerdemanagement bearbeitet werden.

Hierfür können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:

- Eingabe als Freitext oder Nutzung des Klinikfragebogens „Ihre Meinung ist uns wichtig“
- Eingabe per E-Mail
- Kontaktformular auf der Klinikhomepage
- Nutzung der Meinungskarte

Den Klinik-Fragebogen „Ihre Meinung ist uns wichtig“ erhalten Sie auf den Stationen oder an zentralen Stellen in der Klinik. Zur Abgabe Ihrer Eingabe können Sie die weißen Beschwerdemanagement-Briefkästen, welche an zentralen Standorten zur Verfügung stehen, nutzen.



## Leitgedanke unseres Beschwerdemanagements

- Alle Patienten erhalten ein Antwortschreiben für schriftliche Eingaben.
- Möglichkeiten zur Beschwerdeabgabe: die Ansprechpartner und deren Zeiten, die Bearbeitung und das Feedback sind für die Kunden transparent geregelt.
- Konkrete Zuständigkeiten für die Planung, Durchführung und Kontrolle des Beschwerdemanagements.
- Das Beschwerdemanagement wird von allen Führungskräften als Führungsaufgabe unterstützt und gefördert.
- Die Geschäftsführung wird regelmäßig über die Anzahl und Inhalte der Beschwerden in der Einrichtung und die daraus abgeleiteten Maßnahmen informiert.
- Regelmäßige Überprüfung sowie Verbesserung des Beschwerdemanagements

## Zielsetzung

- Abbau von Beschwerdebarrieren
- Reduzierung von Folgebeschwerden
- Erhöhung der Patienten- und Kundenzufriedenheit