



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:innen für die Zufriedenheit unserer Patient:innenen, Angehörige und Besucher:innen verantwortlich.

Kontakt



Asklepios Psychiatrie Niedersachen GmbH Rosdorfer Weg 70 37081 Göttingen www.asklepios.com/goettingen

Qualitätsmanagement

Tel.: +49 551 402-2231 Fax: +49 551 402-2092

goettingen-qm-team@asklepios.com

Anfahrt







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 Mitarbeiter:innen 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 Beschwerdemanager:innen 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 BESCHWERDEMANAGE-MENTS

- Alle Patient:innen erhalten ein Antwortschreiben für schriftliche Eingaben.
- Möglichkeiten zur Beschwerdeabgabe: die Ansprechpartner:innen 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

