

## Ihr Kontakt zum Beschwerdemanagement

! Wenn Sie eine Rückmeldung von uns erhalten möchten, geben Sie bitte Ihre Kontaktdaten mit an.



Name \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Patient  Angehöriger

Vorname \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Geburtsdatum\* \_\_\_\_\_

Straße, Haus-Nr. \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Telefon/Handy \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Bereich \_\_\_\_\_

Station \_\_\_\_\_

\* Benötigen wir zusätzlich um Verwechslungen zu vermeiden.

Ihre Angaben sind freiwillig und werden nur zum Zweck der Bearbeitung Ihres Anliegens verwendet. Die Daten werden nach Zweckerreichung, das ist üblicherweise der Abschluss der Bearbeitung, unverzüglich gelöscht.

## Erreichbarkeit

Montag bis Donnerstag 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr  
Freitag 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr

## Ansprechpartner

Beschwerdemanagement  
Frau Sabina Hasenbank

## Asklepios Klinik im Städtedreieck

Dr.-Sauerbruch-Straße 1  
93133 Burglengenfeld  
Tel.: +49 9471 705-6111  
Fax: +49 9471 705 112

E-Mail: [s.hasenbank@asklepios.com](mailto:s.hasenbank@asklepios.com)  
[www.asklepios.com/burglengenfeld](http://www.asklepios.com/burglengenfeld)



## Anfahrt



# MEINUNGS- MANAGEMENT

Information für Patienten  
und Angehörige





# IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG.

## Ihr Lob:

---

---

---

---

---

---

---

---

## Ihr Anliegen:

---

---

---

---

---

---

---

---

Ihr Lob, als auch Ihre Kritik und Wünsche helfen uns dabei, besser zu werden. Ihre Bedürfnisse stehen bei uns im Vordergrund, deshalb ist Ihre Meinung herzlich willkommen.



### 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: Nebenstehende Seite abschneiden, ausfüllen und bei Frau Sabina Hasenbank abgeben.



Den Klinik-Fragebogen „Ihre Meinung ist uns wichtig“ erhalten Sie durch unsere Teamassistentinnen auf den Stationen. Zur Abgabe Ihrer Rückmeldung können Sie unsere Beschwerdemanagement-Briefkästen, welche an zentralen Standorten zur Verfügung stehen, nutzen.

## Leitgedanke unseres Meinungsmanagements

- Möglichkeiten zur Meinungsabgabe: 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 Beschwerdemanagement.
- Das Meinungsmanagement 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

