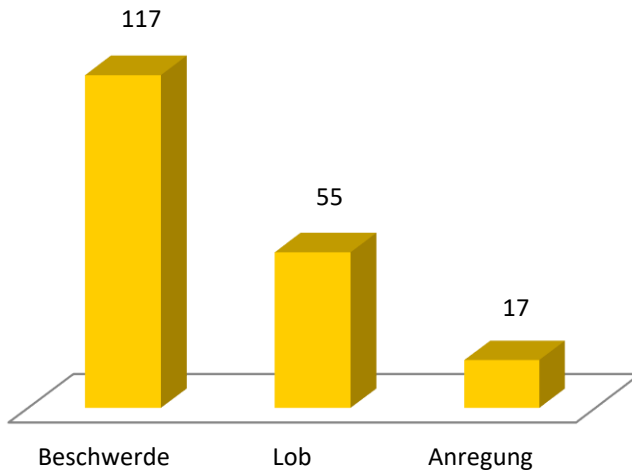


Im Sinne der Kundenorientierung bietet das Beschwerdemanagement des ZfP Südwestfalen die Möglichkeit, Lob und Kritik strukturiert zu erfassen und daraus Verbesserungen abzuleiten. Dieser Bericht gibt einen Überblick für das Jahr 2019.

Wie viel Formulare hat das Beschwerdemanagement erhalten?

183 Formulare verteilt auf:

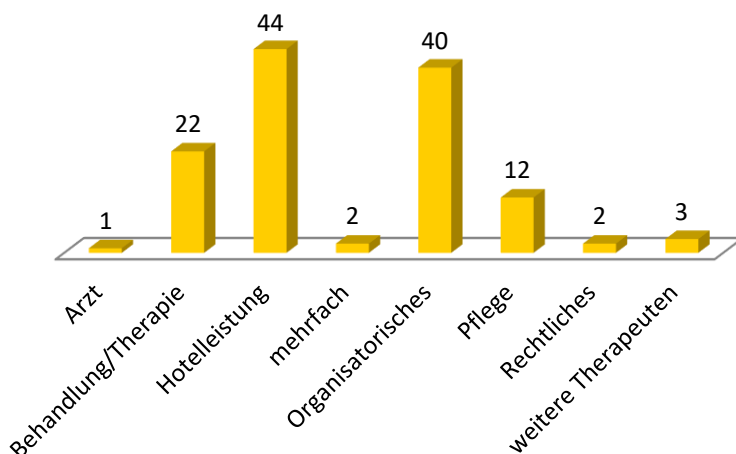


Im Jahr 2019 gab es 183 Formulare, davon:

- 55 mit Lob,
- 17 mit Anregungen,
- 117 mit Beschwerden.

Wem oder was galt die Beschwerde?

Inhaltliche Angaben

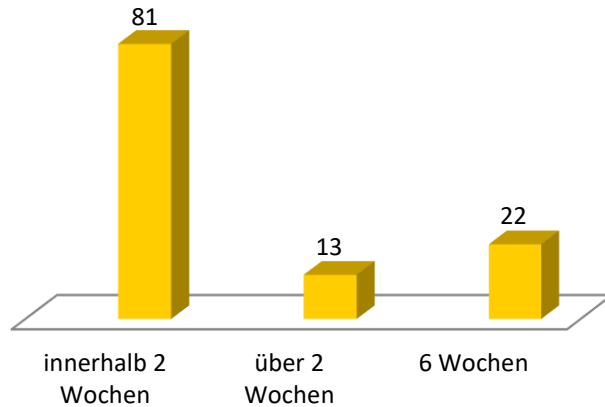


Von den 85 haben sich:

- 5 über die Ärztin oder den Arzt,
- 10 über die Behandlung und Therapie,
- 12 über die Pflege,
- 2 über weitere therapeutische Mitarbeitende zum Beispiel: Sozialarbeitende, Psychologen
- 31 über Hotelleistungen wie Essen, Trinken oder Unterbringung,
- 3 über rechtliche Themen,
- 22 organisatorische Themen, ...beschwert.

Wie lange hat es bis zur Bearbeitung der Beschwerde gedauert?

Bearbeitungsdauer

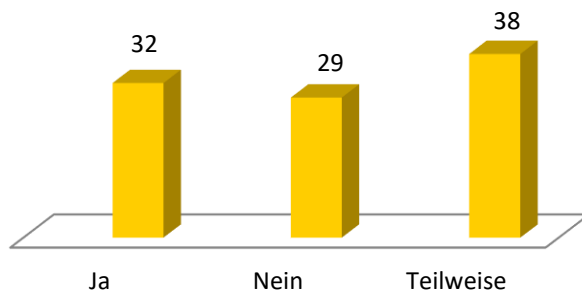


183 Beschwerden/Anregungen wurden bearbeitet:

- 81 innerhalb von 2 Wochen,
- bei 13 dauerte die Bearbeitung länger als 2 Wochen
- 22 länger ab 6 Wochen

Wie viel Beschwerden wurden gelöst?

Beschwerde gelöst?



Bei 117 Beschwerden:

- wurde für 32 eine Lösung gefunden,
- konnten 38 teilweise gelöst werden,
- konnten 29 nicht gelöst werden.

Haben auch Sie eine Anregung, Lob oder Beschwerden, die Sie dem ZfP Südwestfalen mitteilen möchten?

Füllen Sie ein Beschwerdeformular aus. Das Formular finden Sie vor Ort auf den Stationen, Wohngruppen, Ambulanzen, Tageskliniken oder auf der Homepage. Werfen Sie es danach in den Lob- und Kritik Briefkasten. Wir bearbeiten die Beschwerden, Lob oder Anregungen.

Haben Sie noch Fragen?

Melden Sie sich unter:
Telefon: 07583 33 1054
Email: andrea.sontheimer@zfp-zentrum.de

Ihr Team des Beschwerdemanagements