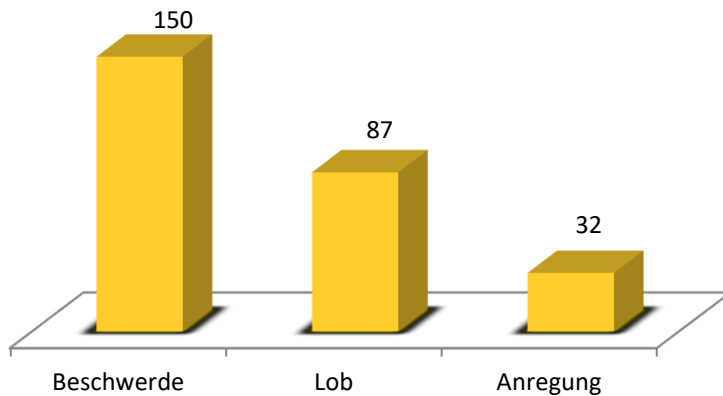


Im Sinne der Kundenorientierung bietet das Beschwerdemanagement des ZfP Südwürttemberg die Möglichkeit, Lob und Kritik strukturiert zu erfassen und daraus Verbesserungen abzuleiten. Dieser Bericht gibt einen Überblick über das Jahr 2020.

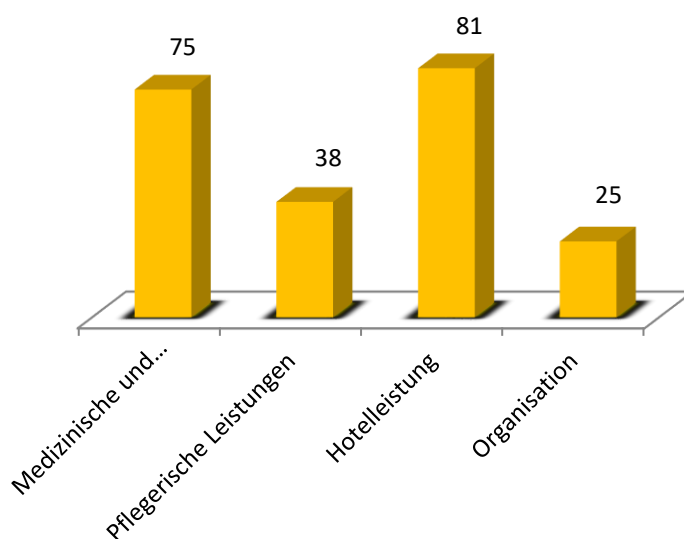
Wie viele Formulare hat das Beschwerdemanagement erhalten?



Im Jahr 2020 sind 269 Formulare eingegangen, davon:

- 150 mit Beschwerden
 - 87 mit Lob
 - 32 mit Anregungen
- davon 19 online

Wem oder was galt die Beschwerde?



Beschwert wurde sich:

- 75-mal über die medizinische oder therapeutische Leistung
- 38-mal über die pflegerische Leistung
- 81-mal über Hotelleistungen
- 25-mal über organisatorische Themen

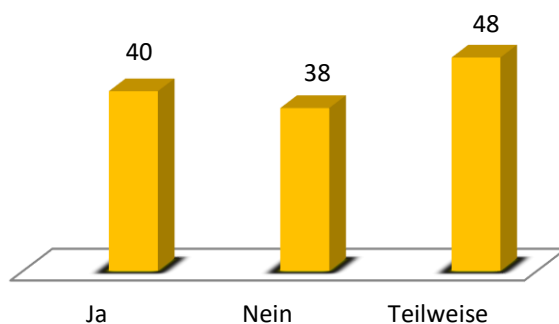
Wie lange hat es bis zur Bearbeitung der Beschwerde gedauert?

182 Beschwerden/Anregungen wurden bearbeitet:

- 158 innerhalb von 2 Wochen
- bei 18 dauerte die Bearbeitung länger als 2 Wochen
- bei 6 dauerte die Bearbeitung länger als 6 Wochen

Wie viele Beschwerden wurden gelöst?

Beschwerde gelöst?



Bei 127 Beschwerden:

- wurde bei 40 eine Lösung gefunden
- konnten 48 teilweise gelöst werden
- konnten 38 nicht gelöst werden

Wie viele Anregungen wurden aufgenommen?

Von 32 eingegangenen Anregungen konnten 10 aufgenommen werden.

Das sind 31,25 %.

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

Bitte füllen Sie ein Beschwerdeformular aus. Das Formular finden Sie vor Ort auf den Stationen, in den Wohngruppen, Ambulanzen und Tageskliniken. Werfen Sie es danach in den Lob- und Kritik-Briefkasten. Das Beschwerde-Formular, das Sie auf der Website finden, wird digital übermittelt.

Haben Sie noch Fragen?

Melden Sie sich unter:
Telefon: 07583 33 1054
E-Mail: heidi.stassi@zfp-zentrum.de

Ihr Team des Beschwerdemanagements