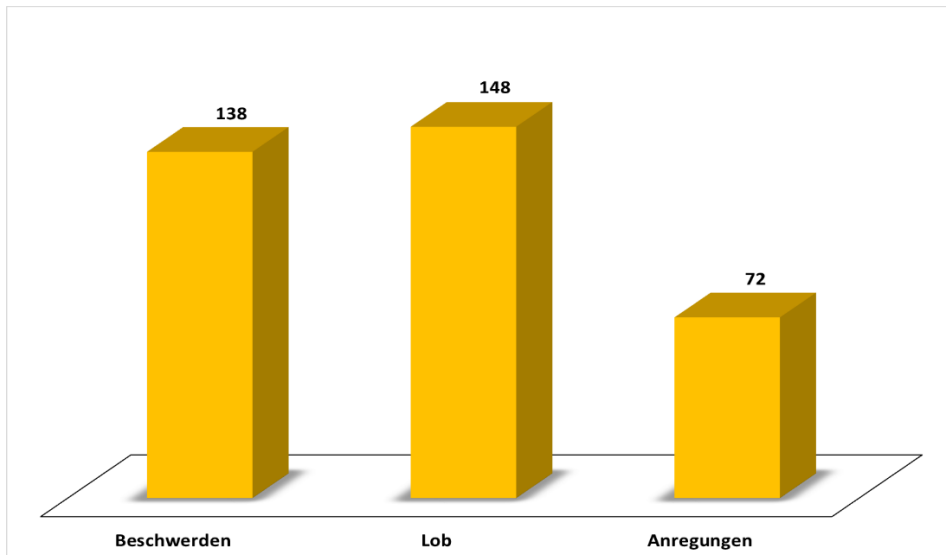


Im Sinne der Kundenorientierung bietet das Beschwerdemanagement des ZfP Südwestfalen-Lippe die Möglichkeit, Lob und Kritik strukturiert zu erfassen und daraus Verbesserungen abzuleiten. Dieser Bericht gibt einen Überblick für das Jahr 2021.

Wie viele Beschwerden / Anregungen / Lobe hat das Beschwerdemanagement erhalten?

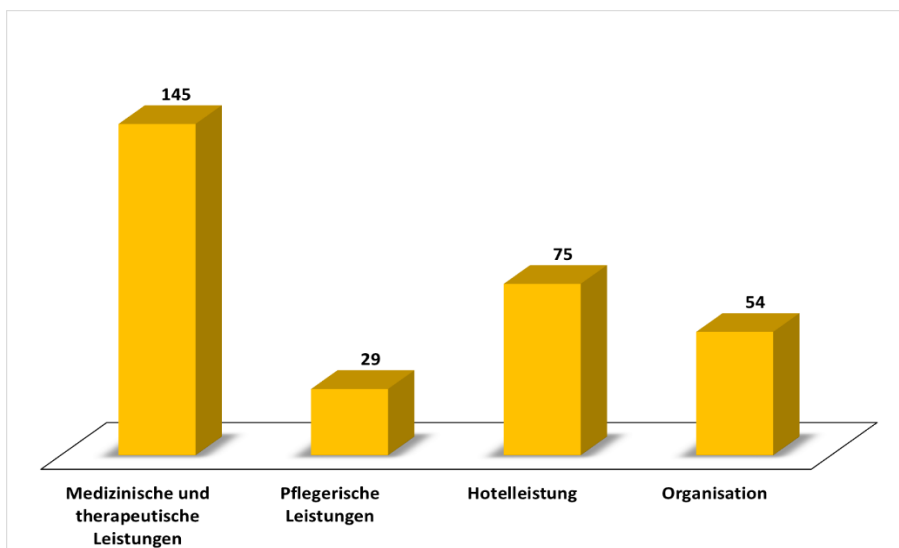


Im Jahr 2021 gab es 358:

Diese verteilen sich auf

- 138 Beschwerden
- 148 Lobe
- 72 Anregungen

Wem oder was wurden die Beschwerden, Anregungen, Lobe zugeordnet?



Zugeordnet wurden:

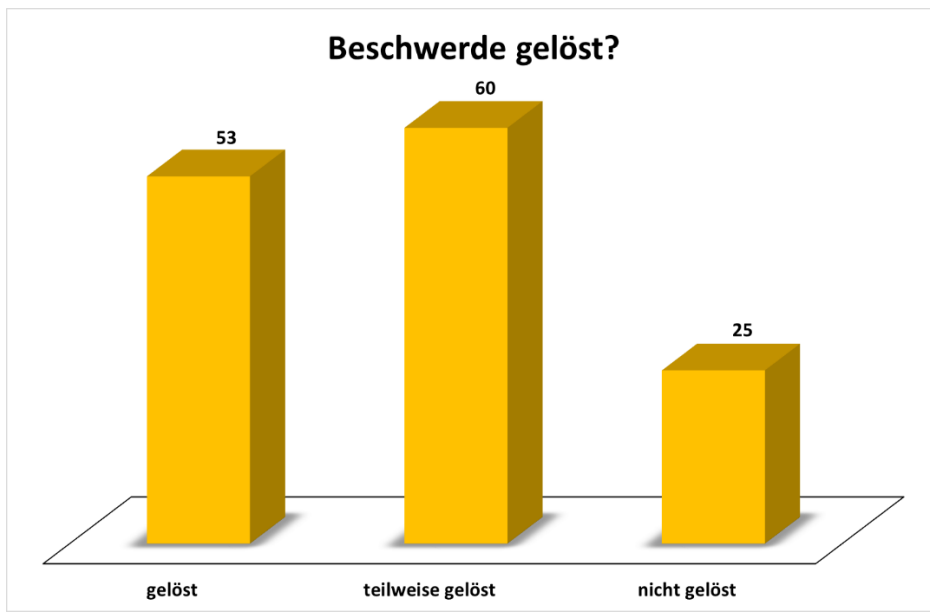
- 145 der medizinischen oder therapeutischen Leistung
- 29 der pflegerischen Leistung
- 75 den Hotelleistungen
- 54 organisatorischen Themen

Wie lange hat die Bearbeitung gedauert?

210 Beschwerden / Anregungen wurden bearbeitet:

- 138 innerhalb von 2 Wochen
- bei 49 dauerte die Bearbeitung länger als 2 Wochen
- bei 23 dauerte die Bearbeitung länger als 6 Wochen

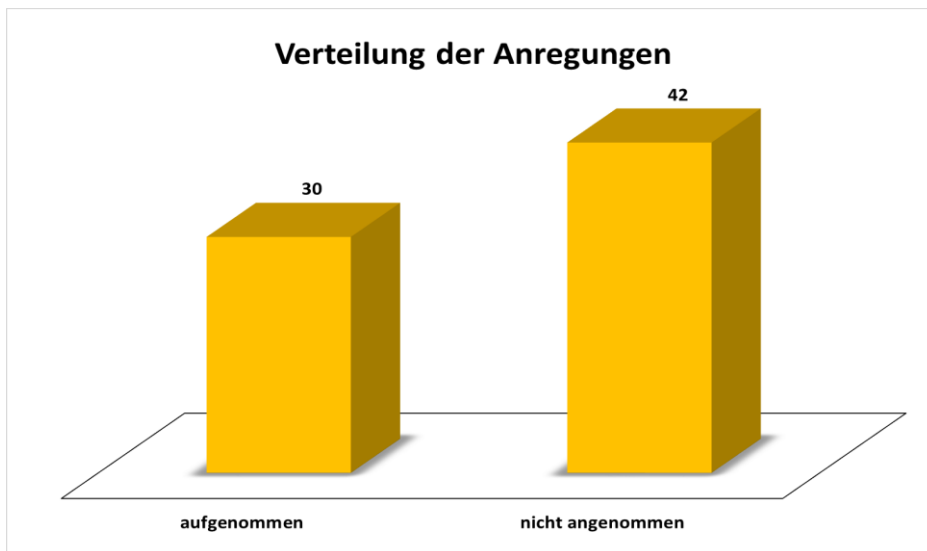
Wie viele Beschwerden wurden gelöst?



Bei 138 Beschwerden:

- wurde bei 53 eine Lösung gefunden
- konnten 60 teilweise gelöst werden
- konnten 25 nicht gelöst werden

Wie viele Anregungen wurden aufgenommen?



Von 72 Anregungen:

- wurden 30 aufgenommen und in die Arbeit integriert
- 42 konnten nicht aufgenommen werden

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

Füllen Sie ein Beschwerdeformular aus - Formulare finden Sie vor Ort auf den Stationen, Wohngruppen, Ambulanzen, Tageskliniken oder online auf der Homepage.

Haben Sie noch Fragen?

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

Ihr Team des Beschwerdemanagements