

Beschwerdemanagement

- Informationsblatt für Betroffene und Angehörige -

Liebe Patientin, lieber Patient, liebe Angehörige,

wir möchten, dass Sie mit unserer Arbeit bei Ihnen zufrieden sind. Sollte es doch mal einen Grund zur Klage geben, haben wir bei uns ein Beschwerdemanagement etabliert. Ein professioneller Umgang mit Beschwerden soll dazu dienen Ihre Zufriedenheit zu erhöhen. Beschwerden sind auf den ersten Blick unangenehm, doch sie sind auch ein Instrument, um Zufriedenheit für alle Beteiligten zu schaffen. In jeder Beschwerde steckt Potential, das durch den offenen Umgang mit Kritik und Fehlern zu einer Steigerung der Zufriedenheit aller Beteiligten führen kann. Deshalb haben wir beim Bremer Pflegedienst einen Beschwerdebeauftragten, der sowohl für Patienten, Angehörige und Mitarbeiter als auch anderweitig Betroffene als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Beschwerdebeauftragter

Malte Cordes

Telefon: 59 818 44

Email: beschwerde@bremer-pflegedienst.de

In unserer Informationsmappe haben wir Ihnen einen Beschwerdebogen und einen frankierten Rückumschlag zur Verfügung gestellt. Hier haben Sie die Möglichkeit sowohl Lob als auch Ihren Unmut bei auftretenden Problemen schriftlich zu äußern. Herr Cordes kümmert sich umgehend um Ihr Anliegen und wird sich spätestens nach zwei Werktagen bei Ihnen melden.

Telefonisch erreichen Sie Herrn Cordes von Montag bis Freitag zu unseren Büroöffnungszeiten. Sollte Herr Cordes nicht an seinem Platz sein, haben Sie die Möglichkeit ihm eine Nachricht auf Band zu hinterlassen. Außerdem können Sie ihm eine Nachricht per Email zukommen lassen.

Wenn Sie weitere Fragen, Anregungen oder Beschwerden haben, rufen Sie uns gerne an.

Ihr Bremer Pflegedienst



Roswitha Zago (Pflegedienstleitung)
