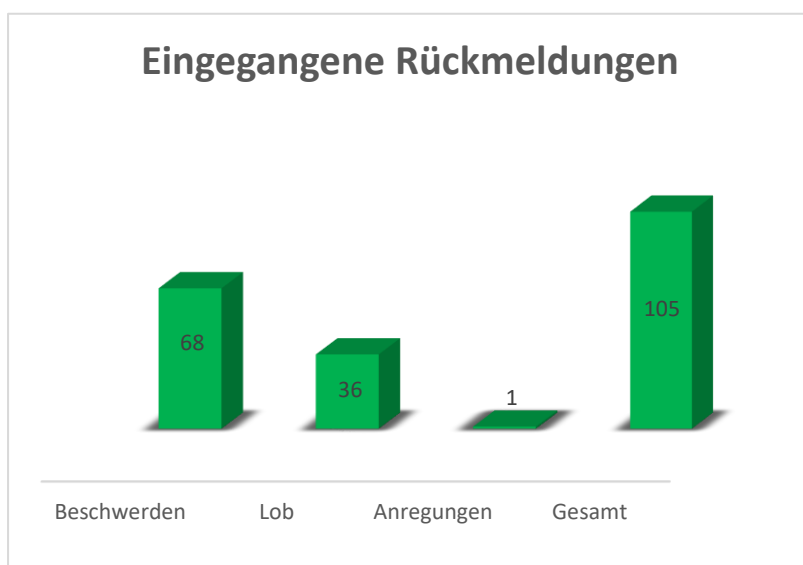


Ihre Beschwerden, Anregungen und Ihr Lob nehmen wir mit Freude entgegen. Ihre Rückmeldungen werden von uns genau erfasst und geprüft. Was Sie uns mitteilen, ist sehr wichtig für uns, da wir uns dadurch weiter verbessern können.

Hier sehen Sie Ergebnisse aus unserem Lob- und Beschwerdemanagement für das **Jahr 2020**:

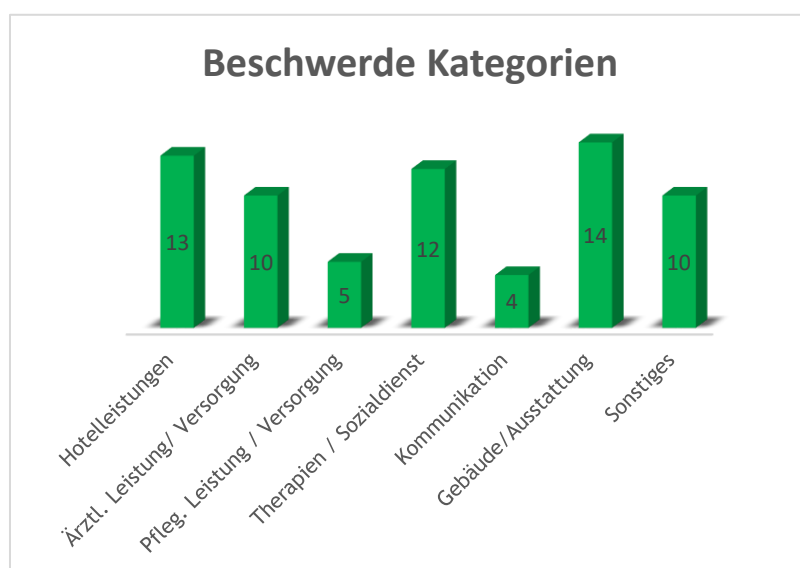
Wie viele Rückmeldungen sind im Jahr 2020 eingegangen?



105 Rückmeldungen unterteilen sich in:

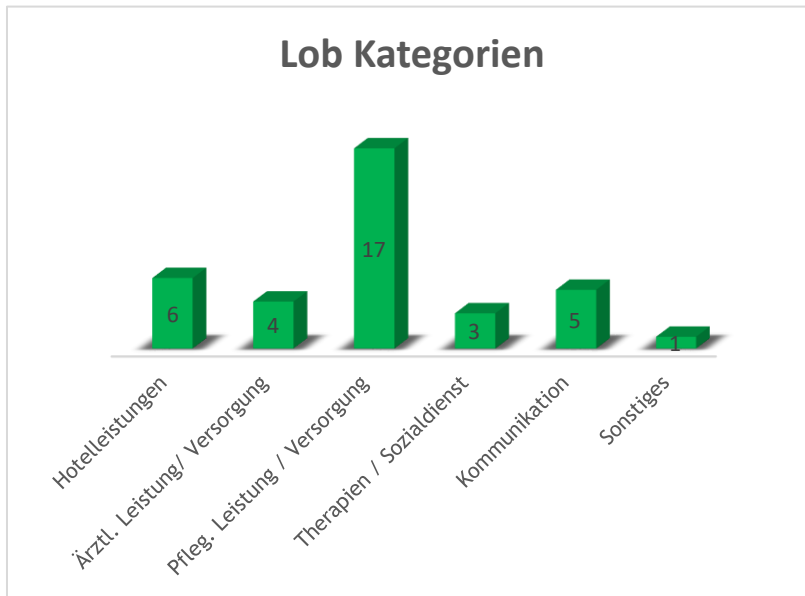
- 68 Beschwerden
- 36 Lobe
- 1 Anregung

Was wurde kritisiert?



In den 68 Beschwerden erhielten wir Hinweise zur Zimmerausstattung (*Gebäude / Ausstattung*), zum Essen (*Hotelleistungen*) und zu Therapien.

Was wurde gelobt?



Unter den 36 Loben wurden die pflegerische Leistung/Versorgung (bspw. die Behandlung oder Kompetenz) sowie die Hotelleistungen (bspw. das Essen) und die Kommunikation (bspw. die Hilfsbereitschaft) hervorgehoben.

Beispiele für die Beschwerdebearbeitung:

Beispiel für einen **gelösten** Fall

Beschwerde: die Jalousien quietschen, eine Lampe ist defekt und es ist Staub im Treppbereich

Beschwerdebearbeitung: die Defekte wurden behoben und die Reinigungskräfte über Staubansammlungen im Treppbereich informiert

Beispiel für einen **nicht gelösten** Fall

Beschwerde: der Sportraum könnte besser ausgestattet sein

Beschwerdebearbeitung: der Sportraum ist bereits ausreichend ausgestattet

Haben auch Sie Anregungen, Lob oder Beschwerden?

Dann füllen Sie gerne ein Beschwerdeformular aus. Dieses finden Sie vor Ort auf den Stationen, Ambulanzen oder Tageskliniken. Werfen Sie es anschließend in den Lob- und Kritik Briefkasten. Gerne können Sie auch unser Online Beschwerdemanagement nutzen. Dieses finden Sie unter folgendem Link:

<https://www.pzn-wiesloch.de/angebote/begleiten/lob-und-kritik/>

Haben Sie noch Fragen?

Zögern Sie nicht uns zu kontaktieren:

Telefon: 0 6222 55-2029

E-Mail: Petra.Schaefer@pzn-wiesloch.de