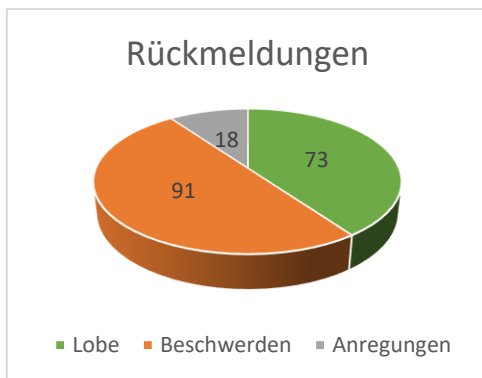


Ihre Beschwerden, Anregungen und Ihr Lob sind wichtige Informationen, um unsere Leistungen immer weiter verbessern zu können. Ihre Rückmeldungen werden deshalb von uns genau erfasst und geprüft.

Hier sehen Sie Ergebnisse aus unserem Lob- und Beschwerdemanagement für das Jahr **2021**:

Wie viele Rückmeldungen sind im Jahr 2021 eingegangen?



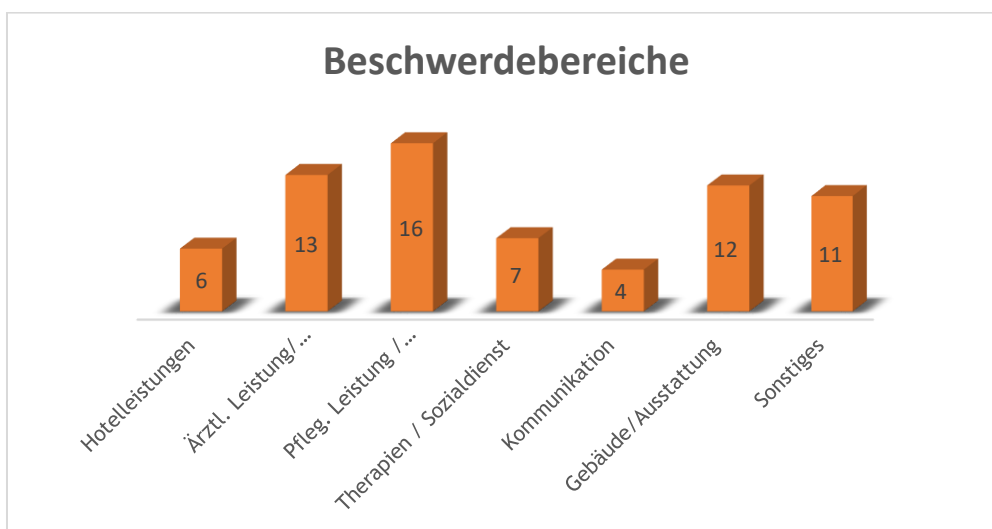
182 Rückmeldungen unterteilen sich in:

- 91 Beschwerden
- 73 Lobe
- 18 Anregung

Wenn ein Name angegeben wird, erfolgt eine Rückmeldung in der Regel innerhalb von **14 Tagen**.

Im Jahr 2021 konnten **78%** der Beschwerden innerhalb dieser Frist bearbeitet werden.

Was wurde kritisiert?



Was wurde gelobt?



Den Kategorien „ärztl. Leistung“ und „pfleg. Leistung“ werden unter anderem die Erreichbarkeit, die Behandlung sowie die Kompetenz der jeweiligen Personengruppe zugeordnet. In der Kategorie „Hotelleistungen“ sind Anmerkungen über die Unterbringung und Verpflegung zusammengefasst.

Der Kategorie „Kommunikation“ werden Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Umgangsformen sowie die ärztliche Aufklärung und Zusammenarbeit zugeordnet.

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