



- Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf.
- Ich möchte keine Kontaktaufnahme.

Vorname, Name

Anschrift

Telefon

E-Mail

Vielen Dank!  
Ihre Rückmeldung wird vertraulich behandelt.

Alle Angaben sind freiwillig.

## Kontakt

Qualitätsmanagement

**Sandra Vogler**

Mitarbeiterin Qualitätsmanagement

**Tina Ramm**

Leitung Qualitätsmanagement

über:

Tel.: 04131 60 10035

[www.klinikum-lueneburg.de/lob-beschwerdemanagement](http://www.klinikum-lueneburg.de/lob-beschwerdemanagement)

[kritik@klinikum-lueneburg.de](mailto:kritik@klinikum-lueneburg.de)



Städtisches Klinikum Lüneburg gemeinnützige GmbH  
*Akademisches Lehrkrankenhaus des  
Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf (UKE)*  
Bögelstraße 1 | 21339 Lüneburg  
Tel. 04131 77 0 | Fax 04131 77 2777  
[www.klinikum-lueneburg.de](http://www.klinikum-lueneburg.de) | [info@klinikum-lueneburg.de](mailto:info@klinikum-lueneburg.de)  
Gesellschafter: Gesundheitsholding Lüneburg GmbH, Hansestadt Lüneburg



Im Verbund der  
GESUNDHEITSHOLDING  
LÜNEBURG



**Ihre Meinung ist  
uns wichtig**  
Lob, Anregungen,  
Ideen, Beschwerden



## Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient, sehr geehrte Angehörige,

durch Ihren Aufenthalt bei uns im Klinikum haben Sie Kontakt mit vielen Mitarbeitern unseres Hauses. Es ist uns wichtig, dass Sie sich bei uns wohl und angenommen fühlen und wir Sie möglichst gut dabei unterstützen, Ihre gesundheitliche Stabilität wieder zu erlangen.

Wir möchten Ihren Aufenthalt bei uns so angenehm wie möglich gestalten. Trotzdem können individuell wahrgenommene Unannehmlichkeiten auftreten, die Sie unzufrieden machen. Vielleicht möchten Sie auch etwas klären oder haben eine Idee, wie der Aufenthalt für Sie oder Ihre Angehörigen noch besser sein könnte.

Bitte nehmen Sie Kontakt mit uns auf, wenn Sie Anregungen und Ideen, aber auch Kritik oder Beschwerden haben. Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung und nehmen diese sehr ernst.

Gerne nehmen wir auch positive Rückmeldungen entgegen.

Ihr Team des Lob- und Beschwerdemanagements

## Ihre Anregungen, Ideen und Beschwerden

Sie waren mit Ihrem Aufenthalt bei uns zufrieden, haben aber Ideen und Anregungen, was wir noch besser machen können? Oder Sie haben bei uns eine für Sie sehr unangenehme Erfahrung gemacht und möchten sich beschweren? Vieles lässt sich in einem gemeinsamen Gespräch persönlich oder telefonisch klären. Als erstes sollten Sie direkt mit dem Mitarbeiter vor Ort sprechen. Sollte das nicht möglich sein, stehen Ihnen die Mitarbeiter aus dem Qualitätsmanagement vertrauensvoll zur Verfügung. Wir werden gemeinsam nach einer Lösung suchen, die für alle Beteiligten zufriedenstellend ist.

### So können Sie mit uns Kontakt aufnehmen

#### Persönliches Gespräch

Wir nehmen uns Zeit für ein Gespräch mit Ihnen. Bitte rufen Sie uns an, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren.

#### Telefonisch

Auf der Rückseite dieses Faltblattes finden Sie die Telefonnummern, unter denen Sie uns erreichen können.

#### Schriftlich per Post oder E-Mail

Vielleicht haben Sie Hinweise oder Beschwerden, die Sie nicht direkt mit uns besprechen möchten. Sie können sich dann auch schriftlich per Post oder E-Mail an uns wenden. Sobald Ihre Nachricht bei uns eingetroffen ist, erhalten Sie innerhalb von drei Tagen einen ersten Zwischenbescheid. Vergehen bis zur endgültigen Klärung mehr als drei Wochen, werden Sie automatisch darüber informiert.

#### Mit diesem Faltblatt

Füllen Sie bitte die nächste Seite aus und werfen Sie den Abschnitt in einen der Briefkästen, die Sie auf jeder Station finden können. Die Briefkästen sind mit „Anregungen und Beschwerden“ gekennzeichnet.

## Das möchte ich Ihnen mitteilen

Datum

Klinik

Bereich / Station

### Grund und Inhalt meiner Rückmeldung: