



## Verbesserungsvorschläge und Beschwerden

**Liebe Patientin, lieber Patient,  
sehr geehrte Damen und Herren,**

Die Fachklinik für Psychiatrie und Psychotherapie der MARIENBORN gGmbH hat ein Beschwerdemanagement für ihre Patienten und Patientinnen, Angehörigen, Besucher, einweisenden Ärzte etc. eingerichtet. Dieses ist im Bereich Qualitätsmanagement angesiedelt und beschrieben.

In unserem Beschwerdemanagement nehmen wir Ihre Sorgen, Beschwerden, Anregungen und Hinweise jeglicher Art entgegen. Wie im Qualitätsmanagement-System beschrieben, werden alle Anliegen strukturiert bearbeitet, verfolgt und beurteilt. Es ist unser Bestreben dem Absender schnellstmöglich eine Rückmeldung zu geben. Ihre Anliegen werden möglichst zeitnah und unbürokratisch bearbeitet.

Jede Anregung/jeder Beschwerdefall wird von uns individuell, persönlich und vertraulich behandelt. Wenn nötig erarbeiten wir Maßnahmen für unsere Klinik. Damit verfolgen wir den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung. Alle eingegangenen Beschwerden/Verbesserungsvorschläge werden systematisch erfasst und regelmäßig ausgewertet. Die Ergebnisse fließen in die Maßnahmen- und Projektplanungen und/oder die strategischen Planungen der Klinik ein. Verbesserungsvorschläge und

Beschwerden betrachten wir in der Fachklinik als Chance unsere Leistungen zu verbessern und weiter zu entwickeln.

Ihre Anliegen nehmen wir gerne telefonisch, persönlich, per E-Mail oder auf dem Postweg entgegen.

In der Fachklinik selbst stehen Ihnen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Ihre Anliegen und Beschwerden zur Verfügung.

Des Weiteren können Sie sich auch an unsere ehrenamtliche,



unabhängige Patientenbeschwerdestelle wenden.

### **Fachklinik und Tagesklinik Zülpich:**

Frau Eleonore Tengler ist in dringenden Fällen unter der Mobilfunknummer 0151/26749175 in der Zeit

von 9.00 bis 9.30 Uhr erreichbar (täglich). Persönlich können Sie Frau Tengler jeden Dienstag von

10.00 bis 11.00 Uhr im Konferenzraum I der Fachklinik (Erdgeschoß, Raumnummer EG 0044)

sprechen.

E-Mail: [patientenfuersprecher@marienborn-zuelpich.de](mailto:patientenfuersprecher@marienborn-zuelpich.de)

### **Tagesklinik Hürth:**

Frau Eleonore Tengler ist in dringenden Fällen unter der Mobilfunknummer 0151/26749175 in der Zeit

von 9.00 bis 9.30 Uhr erreichbar (täglich). Persönlich können Sie Frau Tengler jeden Dienstag von

13.00 bis 14.00 Uhr (Raumnummer 23) sprechen.

E-Mail: [patientenfuersprecher@marienborn-zuelpich.de](mailto:patientenfuersprecher@marienborn-zuelpich.de)

### **Fachklinik für Psychiatrie und Psychotherapie:**

Qualitätsmanagement/Beschwerdemanagement



Fachklinik für Psychiatrie  
und Psychotherapie  
der MARIENBORN gGmbH

V: 1/24

Eine Einrichtung der Stiftung der Cellitinnen e.V.

Frau Natascha Nehrig-Dalhoff  
Luxemburger Straße 1  
53909 Zülpich  
Tel.: 02252/53- 134  
Fax: 02252/53- 211  
E-Mail:n.nehrig-dalhoff@marienborn-zuelpich.de