

Welche weiteren Anregungen möchten Sie uns geben?

Ihre Rückmeldung bietet uns die Chance, die Qualität unserer Leistungen, unserer Abläufe und unseres Service zu bewerten und zu verbessern.

Schreiben Sie uns oder rufen Sie uns an!

Wir freuen uns über Lob, Ideen und Vorschläge

Wir nehmen jede Rückmeldung ernst

Jedes Anliegen wird zeitnah bearbeitet



Adresse



Universitätsklinikum Münster
Beschwerdemanagement
Domagkstraße 20
48149 Münster
T +49(0)2 51-83-5 85 00
beschwerdemanagement@ukmuenster.de

Impressum

Universitätsklinikum Münster, Unternehmenskommunikation, Simone Hoffmann (Vi.S.d.P.)
T +49(0)2 51-83-5 58 66, simone.hoffmann@ukmuenster.de



**Beschwerdemanagement am
Universitätsklinikum Münster**

**Ihre Meinung ist
uns wichtig!**

Sind Sie mit Ihrem Aufenthalt am UKM zufrieden?

Liebe Patientinnen und Patienten, liebe Angehörige, fühlen Sie sich am UKM gut aufgehoben? Gibt es oder gab es während Ihres Aufenthaltes bei uns besonders positive Begebenheiten? Oder haben oder hatten Sie Probleme, die wir wissen sollten?

Wir möchten, dass Sie sich in unserem Hause wohlfühlen und mit unseren Leistungen zufrieden sind. An Ihrem persönlichen Eindruck vom UKM sind wir deshalb sehr interessiert.

Aus diesem Grund haben wir am UKM ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Es steht Patienten, Angehörigen und einweisenden Ärzten für Rückmeldungen zur Verfügung. Ihre Vorschläge, Hinweise, Anregungen und Wünsche nehmen wir gerne entgegen. Alle Rückmeldungen werden aufgenommen und zeitnah bearbeitet.

Kommen Sie mit einer Situation nicht zurecht?



Sollten Sie mit einer bestimmten Situation nicht zufrieden sein, suchen Sie bitte zunächst das Gespräch mit Ihrer behandelnden Ärztin/Ihrem behandelnden Arzt oder wenden Sie sich an die Stationspflegerin/den Stationspfleger.

Finden Sie vor Ort keine Klärung Ihres Anliegen?

Finden Sie keine Klärung vor Ort, können Sie sich an die Mitarbeiterinnen des Beschwerdemanagements wenden. Die Mitarbeiterinnen bemühen sich in jedem Fall um eine bestmögliche Lösung der Sache oder Situation. Sie können sich telefonisch oder schriftlich an das Beschwerdemanagement wenden.

Folgende Meldemöglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:



Telefonische Rückmeldung:

Sollten Sie persönlich niemanden erreichen, können Sie eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. Sie werden spätestens innerhalb einer Woche zurückgerufen
T +49(0)251-83-58500



Rückmeldung per Brief:

Universitätsklinikum Münster
Beschwerdemanagement
Domagkstraße 20
48149 Münster



Rückmeldung per E-Mail:

beschwerdemanagement@ukmuenster.de

Möchten Sie anonym Ihre Meinung äußern?

Sie können Ihre Hinweise, Anregungen und Wünsche auch anonym äußern. Hierfür steht Ihnen ein Meinungsbogen zur Verfügung, den Sie bei Ihrer stationären Aufnahme in einer Informationsmappe erhalten. Teilen Sie uns Ihre Meinung mit. Egal, ob Lob oder Kritik – alle Meinungsäußerungen werden ernst genommen. Lob und Dank leiten wir an die betreffenden Bereiche weiter. Vorschläge oder Kritikpunkte nehmen wir auf und leiten Verbesserungsmaßnahmen in die Wege.



Die ausgefüllten Meinungsbögen können Sie in unsere Dialogboxen einwerfen, die Sie in den Eingangsbereichen der Kliniken finden.

Eine Mitarbeiterin des Beschwerdemanagements leert die Dialogboxen einmal wöchentlich und kümmert sich um die zeitnahe Umsetzung Ihrer Anregungen und Vorschläge.

Wünschen Sie eine Rückmeldung?

Wenn Sie eine Rückmeldung wünschen, teilen Sie uns auf dem Meinungsbogen Ihre Kontaktdaten mit. Sie erhalten innerhalb von 14 Tagen eine Rückmeldung vom Beschwerdemanagement.