

Beschwerdemanagement

Liebe Klientinnen und Klienten,

sollten Sie einmal einen Anlass zu einer Beschwerde haben, möchten wir Sie ermuntern, uns Ihren Unmut oder Ihre Kritik mitzuteilen.

Die Zufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten ist uns ein sehr wichtiges Anliegen. Wir sind daran interessiert, von den Menschen, die unsere Angebote wahrnehmen, zu lernen und auch Kritik als Chance zur Qualitätsentwicklung anzunehmen. Beschwerden werden als normaler Teil der Arbeit verstanden und als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung genutzt.

Deshalb haben wir im SPZ Köln-Rodenkirchen ein Beschwerdemanagement eingerichtet.

Damit wollen wir erreichen, dass:

- Ein systematischer und offener Umgang mit Kritik und Beschwerden von Klienten, Angehörigen und Betreuern herrscht.
- Beschwerden schnell bearbeitet werden.
- Die Beschwerdeführer eine Zufriedenheit bei der Klärung des Sachverhaltes erlangen.

Sie können Ihren Unmut oder Ihre Beschwerde jederzeit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des SPZ persönlich, schriftlich oder auch telefonisch mitteilen. Als Beschwerdebeauftragte des SPZ Köln-Rodenkirchen ist Frau Morgenroth für Ihre Anliegen und Sorgen ansprechbar.

Wenn Sie Ihr Anliegen mit uns nicht klären können, gibt es die Möglichkeit, sich an den Beschwerderat zu wenden, der für das Kölner Stadtgebiet zuständig ist.

Wir wünschen Ihnen und uns weiterhin eine gelungene Zusammenarbeit.

Das Team des SPZ Rodenkirchen

Name der Beschwerdebeauftragten:

Uta Morgenroth

Anschrift: Brückenstr. 47 ; 50996 Köln

Tel.: 02203 / 3691 13940

Fax: 02203 / 3691 13949

Email: u.morgenroth@alexianer-koeln.de

Internet: www.spz-rodenkirchen.de

Beschwerderat Psychiatrie Köln

c/o Rat und Tat e.V.

Kempener Str. 135, 50733 Köln

Tel. 0163 / 38 31 686 (Anrufbeantworter)

Email: beschwerderat@web.de