

..... Praxisinformation – Hier kann jede Praxis ihr Logo / ihren Praxiskopf einsetzen ...

Aushang: Beschwerdemanagement in den Praxen der ÄQW

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir legen großen Wert auf die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer Patientinnen und Patienten. Sollte es in unserer Praxis zu Unstimmigkeiten oder Problemen kommen, möchten wir Ihnen eine schnelle und unkomplizierte Lösung bieten. Daher haben wir ein transparentes und strukturiertes Beschwerdemanagement eingerichtet.

So können Sie uns erreichen:

1. Direkt vor Ort:

Sprechen Sie uns bei Beschwerden oder Fragen bitte direkt an. Unsere Praxisange-stellten oder unser Team stehen Ihnen gerne zur Verfügung, um eine schnelle Klärung herbeizuführen.

2. Per Telefon:

Telefonische Beschwerden oder Anliegen können Sie an die Nummer des Sekretariats der ÄQW unter 02302-5898930 richten. Wir werden uns bemühen, Ihr Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten.

3. Schriftlich:

Sie können uns Ihre Beschwerde auch schriftlich über unser Beschwerdeformular zukommen lassen, das Sie an der Rezeption oder auf unserer Website finden.

Lassen Sie uns Ihre Informationen gerne in einem verschlossenen Umschlag zukommen, den Sie an der Rezeption abgeben oder uns zusenden.

Die Anschrift der ÄQW lautet:

Ärztliche Qualitätsgemeinschaft Witten GmbH, Ruhrstr. 28, 58452 Witten

Alternativ können Sie uns auch eine E-Mail an aeqw@gmx.de senden.

Was passiert nach Ihrer Beschwerde?

- **Schnelle Rückmeldung:**

Wir bestätigen den Eingang Ihrer Beschwerde/ihres Anliegens innerhalb von 7 Tagen.

Bei Anliegen, die auch unsere Kooperationspartner in den Pflegeheimen und dem Palliativnetz Witten e. V. betreffen, werden diese in Austausch einbezogen.

- **Prüfung des Anliegens:**

Ihr Anliegen wird von uns sorgfältig geprüft. Falls notwendig, nehmen wir Kontakt mit Ihnen auf, um Details zu klären oder eine Lösung zu finden.

- **Weiterleitung an den Patientenbeauftragten (Arzt) der ÄQW**

Ihr Anliegen wird an den Patientenbeauftragten (Arzt) weitergeleitet und im ÄQW-Beirat (anonym) behandelt.

- **Lösungsorientierte Bearbeitung:**

Wir arbeiten gemeinsam mit Ihnen an einer Lösung, die zu Ihrer Zufriedenheit führt. Wir tauschen uns dazu eng mit Ihnen aus, falls dies gewünscht ist.

Ziel unseres Beschwerdemanagements:

Unser Ziel ist es, die Qualität unserer Leistungen kontinuierlich zu verbessern und Ihr Vertrauen in unsere Praxis zu stärken. Ihre Rückmeldungen sind uns dabei sehr wichtig.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Praxisteam