

Unsere Qualitätsmanager der Klinik für Neurochirurgie

Zögern Sie nicht, sich mit Ihren Anregungen, Ihrer Kritik und Ihrem Lob an unsere Qualitätsmanager (QMB) zu wenden.



Dr. med. Mukesch Shah, M.Sc.

Telefon: 0761 270-50010
E-Mail: mukesch.shah@uniklinik-freiburg.de



Edgar Zumkeller

Telefon: 0761 270-51490
E-Mail: edgar.zumkeller@uniklinik-freiburg.de

„Für uns als Klinik für Neurochirurgie bedeutet Qualität, Ihnen eine zeitnahe und bestmögliche Behandlung zu gewährleisten!“

Weitere Informationen zu unserem Qualitätsmanagement finden Sie auf unserer Internetseite:

<https://www.uniklinik-freiburg.de/neurochirurgie/qualitaetsmanagement.html>

UNIVERSITÄTSKLINIKUM FREIBURG

Klinik für Neurochirurgie
Breisacherstr. 64
79106 Freiburg

Telefon: 0761 270-50010/-50020
Telefax: 0761 270-50240
E-Mail: neurochirurgie@uniklinik-freiburg.de



**UNIVERSITÄTS
KLINIKUM** FREIBURG

Qualitätsmanagement

IN DER KLINIK FÜR NEUROCHIRURGIE



Ihre Meinung ist uns wichtig!

Nur durch Sie erfahren wir von Ihren Eindrücken und Wünschen.

Stand bei Drucklegung

Herausgeber: © Universitätsklinikum Freiburg | 2017
Redaktion: Valentina Schmidt, Klinik für Neurochirurgie
Foto Titel: © Peter Wolf

Liebe Patientin, lieber Patient, liebe Angehörige,

Sie als Mensch und Patient stehen im Mittelpunkt unserer Tätigkeit und Bemühungen. Zur Unterstützung der qualitativ hochwertigen medizinisch-pflegerischen Versorgung und Betreuung wurde ein umfassendes Qualitätsmanagement-System in unserer Klinik eingerichtet.

Qualitätsmanagement steht dabei für die Sicherstellung und Optimierung sämtlicher, Ihren Aufenthalt und Ihre Behandlung betreffenden Abläufe.

Wir orientieren uns an Ihren Erwartungen und Wünschen. Ihre Erfahrungen in unserer Klinik sind daher besonders wichtig.

Weiterhin orientiert sich unsere Klinik an den Anforderungen der Europäischen Normen der **DIN EN ISO 9001**. Die entsprechende Re-Zertifizierung wurde erreicht.

Durch Ihr Feedback tragen Sie zur Verbesserung der Qualität bei!

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Wozu Ihre Meinung beiträgt:

Mit Ihrer Meinung tragen Sie dazu bei, dass wir auf Ihre aktuellen Wünsche und Bedürfnisse eingehen und somit Ihren Aufenthalt in unserer Klinik für Sie so angenehm wie möglich gestalten können. Auch dass wir uns kontinuierlich verbessern können, gründet auf Ihren Anregungen.

Wie Sie uns Ihre Meinung mitteilen können:

Ihre **Anregungen** zu Ihrem ambulanten und/oder stationären Aufenthalt, aber auch gerne Ihre **Kritik** und **Zufriedenheit**, können Sie uns über folgende Wege mitteilen:

- **Mitarbeiter der Klinik persönlich ansprechen**
- **PatientenEcho (Patientenfeedback-Bogen) ausfüllen**
- **Qualitätsmanager direkt kontaktieren**

Wo Sie die PatientenEchos finden:

- Auf den **Stationen** in Ihrem Patientenzimmer (auf dem Nachtschrank)
- In der **Ambulanz** im Wartebereich neben der Türe
- Im **Eingangsbereich des Neurozentrums** gegenüber der Anmeldung

Den ausgefüllten Rückmeldebogen werfen Sie bitte in einen der hierfür vorgesehenen Briefkästen auf den Stationen bzw. im Wartebereich der Ambulanz ein. Weiterhin können Sie den Rückmeldebogen online unter folgendem Link und Bildcode ausfüllen:

<https://www.uniklinik-freiburg.de/neurochirurgie/patientenmanagement/patientenecho-formular.html>

Für Smartphone Besitzer:
Scannen Sie den Bildcode, z.B.
mit der App „ScanLife“



Was mit Ihrer eingegangenen Meinung geschieht:

Alle schriftlich eingegangenen Meinungen werden laufend vom Ärztlichen Direktor sowie weiteren Führungskräften (Pflegedienstleitung, Stationsleitung, leitender Oberarzt) begutachtet und von den Qualitätsmanagern detailliert ausgewertet. Zeitnah finden anschließend Rückmeldungen an das Klinikpersonal statt, sodass Verbesserungsvorschläge zügig umgesetzt werden können. Sie können Ihre Hinweise auch anonym (d.h. ohne Namensnennung) abgeben.

Gerne können Sie auch eine Rückmeldung zu Ihren Angaben erhalten.



Prof. Dr. Zentner beim Durchgehen der PatientenEchos