



GB QM und klinisches Prozessmanagement

Vorstellung des Lob-und Beschwerdemanagements im UKE

Lob und Beschwerdemanagement
Herbsttagung Beschwerdebeauftragte November 2019



Universitätsklinikum
Hamburg-Eppendorf

Agenda

- Begrüßung
- Organisation, Programmänderung
- Neuer Standort des BM, warum Umzug?
- Ihre Meinung zählt
- Die Veränderung
- Zahlen, Daten, Fakten

Warum wollten wir umziehen?

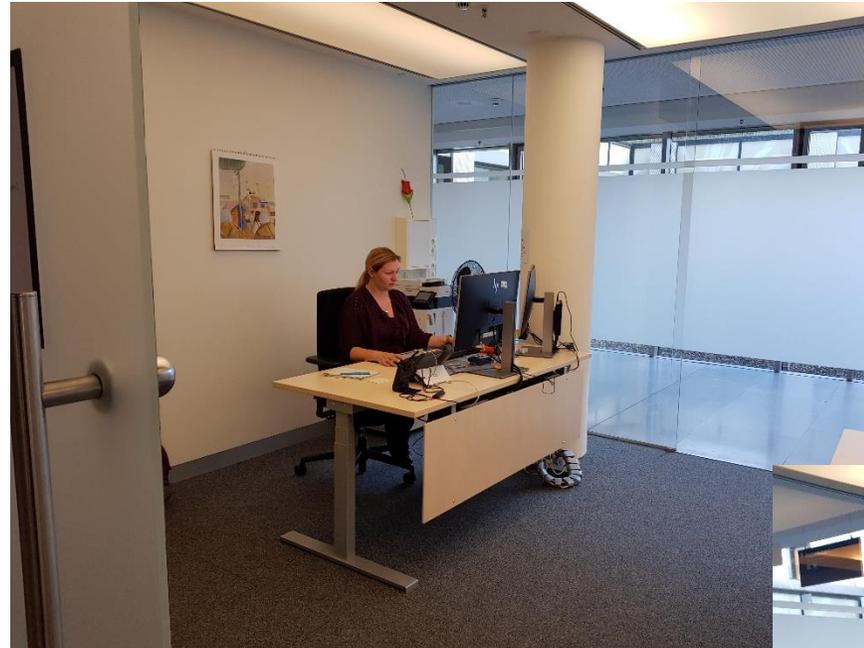
Das Büro im Geschäftsbereich ist nicht
barrierefrei

Es befindet sich in einem Nebengebäude

Ihre Meinung zählt

Wenn wir ein Büro an prominenter Stelle öffnen, dann soll es auch modern und ansprechend sein

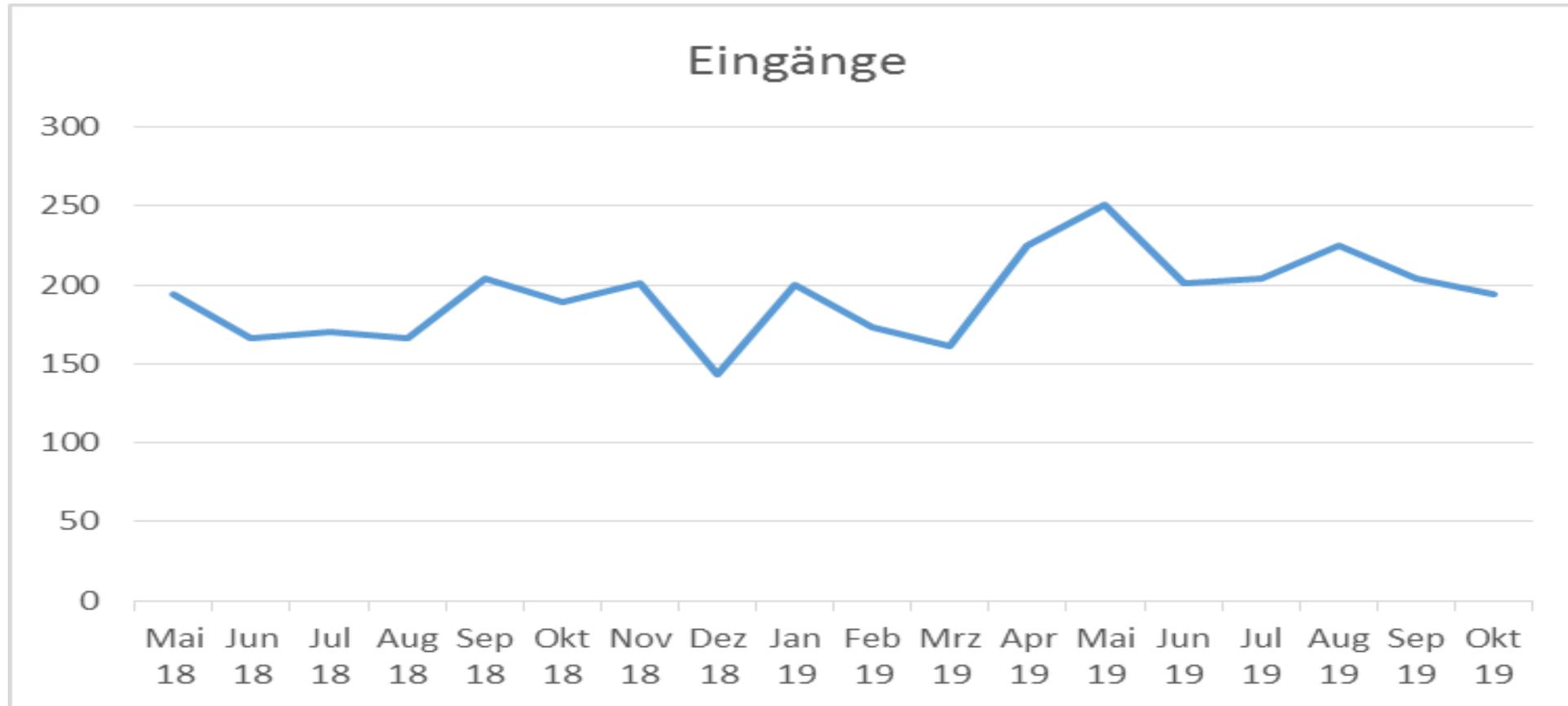
Besichtigung der neuen Räumlichkeiten morgen um 08:30 Uhr möglich. Treffpunkt O10 Eingangshalle



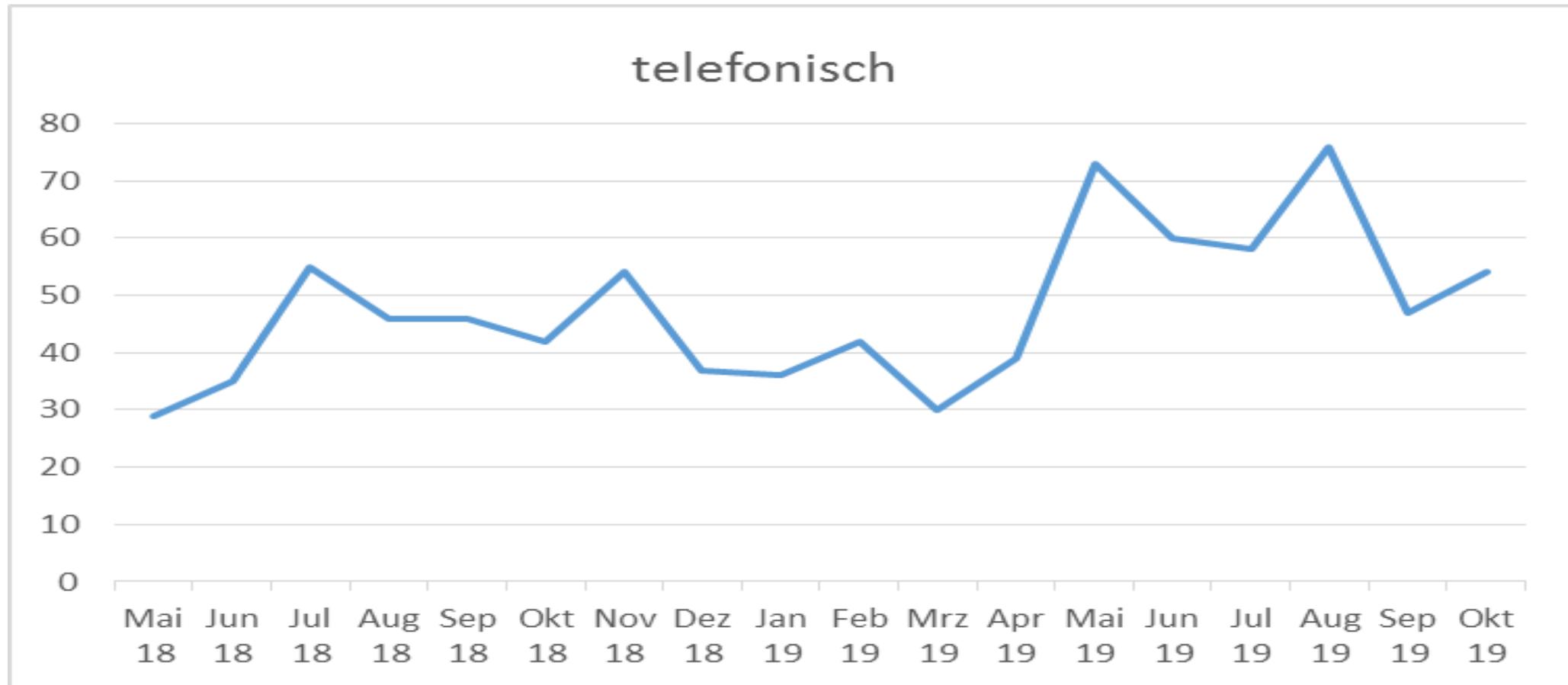
Die Veränderung

- Raum auf dem Patientenboulevard mit drei Glaswänden
- Sprechstunde: montags-freitags von 09:00 Uhr bis 15:00 Uhr
- Patienteninformation auf dem Infoscreen O10
- Ausschilderung verbessert
- Eine Mitarbeiterin im neuen Büro, eine Mitarbeiterin im Alten
- Mehr telefonische und persönliche Kontakte
- Vermehrt Anlaufstelle für Kolleg*innen
- Zunahme von „Beratungsgesprächen“

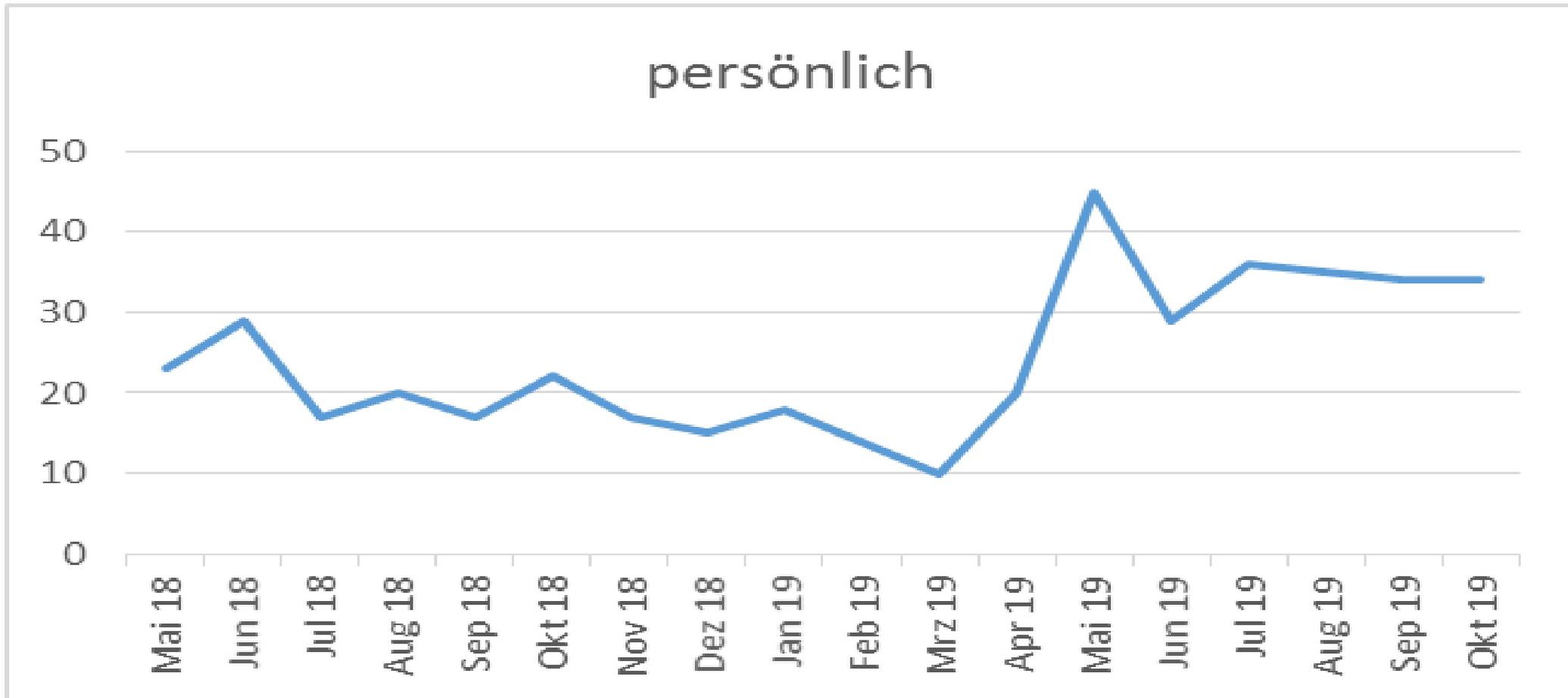
Zahlen, Daten, Fakten



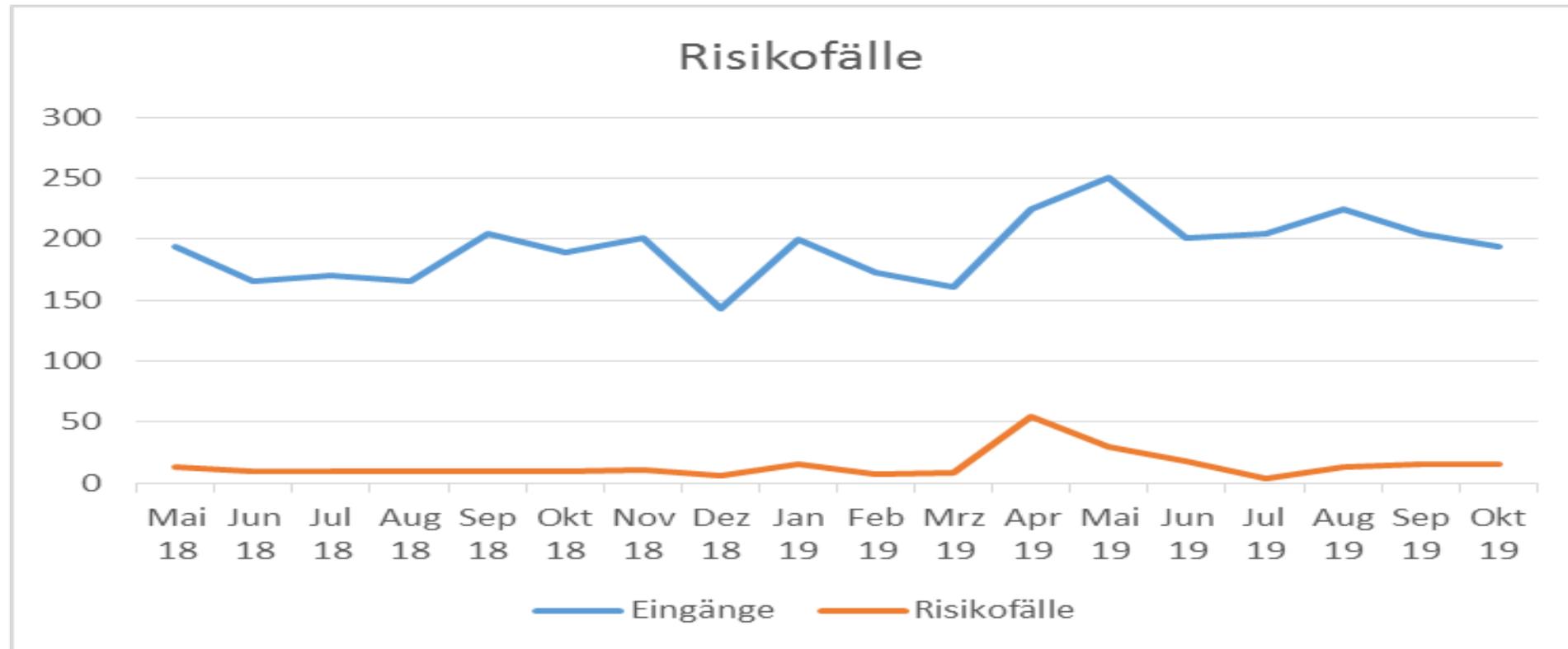
Zahlen, Daten, Fakten



Zahlen, Daten, Fakten



Zahlen, Daten, Fakten



Dank für die Aufmerksamkeit

