

## Ihr Anliegen ist uns wichtig

### Lob, Kritik, Anregungen im Ev. Krankenhaus Alsterdorf

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,

unser Ziel ist es, Sie mit unserem interdisziplinären Team so gut wie möglich zu versorgen. Auch unsere Stationen und Funktionsabteilungen gestalten wir so, dass Sie einen möglichst angenehmen Aufenthalt im Krankenhaus haben.

**Wir möchten, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind.**

Trotzdem kann es passieren, dass Sie einmal Anlass zur Kritik haben oder uns eine hilfreiche Anregung mitteilen wollen. Ihre Anregungen betrachten wir als Chance, Schwachstellen zu entdecken und unsere Leistungen zu verbessern.

Gerne nehmen wir auch Ihr Lob entgegen.

Seit dem Jahr 2004 hat sich das Evangelische Krankenhaus Alsterdorf der „**Hamburger Erklärung**“ von Hamburger Krankenhäusern zum **patientenorientierten Umgang mit Beschwerden** angeschlossen.

Mit der Unterzeichnung der „Hamburger Erklärung“ haben wir uns verpflichtet, dass:

- Sie im Fall einer Beschwerde Ihr Anliegen auf einem einfachen Wege äußern können
- Ihre Beschwerde verlässlich und zügig bearbeitet wird
- wir Sie über Bearbeitung und Ergebnis Ihrer Beschwerde zeitnah informieren.



**Als Ansprechpartnerin für Lob, Kritik und Anregungen steht Ihnen Frau Sellmann zur Verfügung.** Sie nimmt Ihre Hinweise und Anregungen gerne entgegen und sucht gemeinsam mit den Ansprechpartnern der verschiedenen Bereichen nach geeigneten Lösungen, um die Ursache Ihrer Unzufriedenheit soweit wie möglich abzustellen.

**Frau Sellmann ist auf folgenden Wegen erreichbar:**

- Telefon Durchwahl 5077-5703  
Mo / Di / Do / Fr zwischen 10:00 – 13:00 Uhr
- Emailadresse: [beschwerden@eka.alsterdorf.de](mailto:beschwerden@eka.alsterdorf.de)
- Sprechstunden nach telefonischer Vereinbarung

Im Eingangsbereich; Eingang der Liegendaufnahme und im Gebäude Eichenhof steht Ihnen ein Briefkasten mit der Aufschrift „Beschwerden/ Lob, Kritik, Anregungen“ zur Verfügung.

Nach Kontaktaufnahme kommt Frau Sellmann gerne auch zu Ihnen auf die Station. Bitte beachten Sie, dass jeder Hinweis individuell, persönlich und vertraulich behandelt wird.

Mit freundlichen Grüßen und den besten Wünschen für Ihren Aufenthalt

  
Michael Schmitz  
Geschäftsführer

  
Maren Sellmann  
Beschwerdebeauftragte