



**BETHESDA**  
**KRANKENHAUS**  
BERGEDORF

## **BESCHWERDEMANAGEMENT**

Zufrieden?  
Unzufrieden?



**Beschwerdemanagement:**  
**040 72554-1011**



**BETHESDA**  
**KRANKENHAUS**  
BERGEDORF

Bethesda Krankenhaus Bergedorf  
gemeinnützige GmbH  
Akademisches Lehrkrankenhaus  
der Universität Hamburg  
Glindersweg 80  
21029 Hamburg  
Tel.: 040 72554-1011  
Fax: 040 72554-1002  
unzufrieden@bkb.info  
www.klinik-bergedorf.de

**WIR SORGEN FÜR SIE**



Markus Linniek  
Beschwerdemanager

Liebe Patientinnen, liebe Patienten, liebe Angehörige,

die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bethesda Krankenhaus Bergedorf wollen mit allen ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln dazu beitragen, dass Sie gesund werden. Sollten Sie trotzdem mit unseren Leistungen unzufrieden sein, haben Sie verschiedene Möglichkeiten, Ihre Beschwerden und Sorgen zu äußern:

- Als erstes können Sie sich an alle wenden, die an ihrer Behandlung und Betreuung beteiligt sind: z.B. die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Pflege, dem Sozialdienst, der Krankengymnastik, der Ergotherapie oder an die Ärztinnen und Ärzte.
- Oder Sie wenden sich bitte an mich, Ihren Beschwerdemanager im Bethesda Krankenhaus Bergedorf. Sie erreichen mich unter der Telefonnummer 040 72554-1011 oder per E-Mail: [unzufrieden@bkb.info](mailto:unzufrieden@bkb.info)

Ihr Markus Linniek

Wenn Sie zufrieden sind, sagen Sie es weiter.  
Sind sie unzufrieden, sagen Sie es uns!

Das Bethesda Krankenhaus Bergedorf gehört zu den Unterzeichnern der „Hamburger Erklärung“.

Mit dieser freiwilligen Selbstverpflichtung sichern wir Ihnen zu:

- Einen einfachen Zugang zu der Beschwerdestelle
- Eine zügige Bearbeitung Ihrer Beschwerde
- Eine hohe Unabhängigkeit der Beschwerdestelle von hierarchischen Strukturen durch direkte Anbindung an die Geschäftsführung
- Transparenz über die Bearbeitung und Wirkung Ihrer Beschwerde
- Klare Regelungen zu den Pflichten und Befugnissen der Beschwerdestelle
- Laufende Optimierung der Beschwerdekultur in unserem Krankenhaus

Wichtig: Egal wohin Sie sich wenden – Ihre persönlichen Daten bleiben in jedem Fall vertraulich. Ohne Ihr ausdrückliches Einverständnis geben wir nichts von dem, was Sie uns berichten, an andere Personen oder Stellen weiter.

Bitte nutzen Sie auch das  
Kontaktformular auf unserer Webseite  
[www.klinik-bergedorf.de/unzufrieden-beschwerde](http://www.klinik-bergedorf.de/unzufrieden-beschwerde)

