

Praxis:	Beschwerdemanagement 1 (Umgang mit einer Beschwerde)	PA-Beschwerdemanagement 1
		Version 2.0
		Seite 1 von 1

1 Zielsetzung

Mit dieser Praxisanweisung soll sichergestellt werden, dass Beschwerden als Verbesserungsvorschläge behandelt werden.

2 Geltungsbereich

Diese Praxisanweisung gilt für alle Mitarbeiter der Praxis.

3 Begriffsdefinition

Beschwerde:

Eine Beschwerde ist die Äußerung von Kritik und Unzufriedenheit. Sie entsteht bei Qualitätsmängeln, also wenn die geforderte Leistung nicht mit der von der Praxis tatsächlich „gelieferten“ Leistung übereinstimmt, bzw. der Beschwerdeführer dies annimmt.

Beschwerdeführer:

Ein Beschwerdeführer ist jene Person, die eine Beschwerde äußert. Das können sowohl Patienten, Mitarbeiter, Kollegen, Praxen, Labore, Krankenhäuser oder andere Dienstleister (z. B. Steuerberater, Kammer, KV, Krankenkasse) sein.

4 Verantwortlich für die Inkraft- und Außerkraftsetzung

Für die Inkraft- und Außerkraftsetzung dieser Praxisanweisung ist die Praxisleitung verantwortlich.

5 Vorgehen und Zuständigkeiten (Regelungsinhalt)

Siehe FC-Beschwerdemanagement 1

6 Mitgeltende Unterlagen

- keine

7 Aufzeichnungen, die im Zusammenhang entstehen

- ausgefüllter Dokumentationsbogen für Beschwerden

8 Verteiler

Die Praxisanweisung wird für alle Mitarbeiter der Praxis im QM-Handbuch bereitgestellt.

9 Anmerkungen

Um im Umgang mit Beschwerden professionell aufzutreten, führen wir regelmäßige Trainings zur Kommunikation und Deeskalation durch (siehe Fortbildungsplan).

Erstellt:		Name:	Sign.:
Geprüft:		Name:	Sign.:
Freigegeben:		Name:	Sign.:

Praxis:	Beschwerdemanagement 1 (Dokumentationsbogen für Beschwerden)	FB-Beschwerdemanagement 1
		Version 2.0
		Seite 1 von 1

Beschwerdeführer:		Datum:	
Name:			
Erreichbarkeit:			
entgegennehmender Mitarbeiter:			
Beschwerdeinhalt:			
Erwartungen/Wünsche/Verbesserungsvorschläge des Beschwerdeführers:			
Rückmeldung erbeten:		Rückmeldung erfolgt:	
Ja <input type="checkbox"/>		Ja <input type="checkbox"/> durch: _____ Datum: _____	
Nein <input type="checkbox"/>		Nein <input type="checkbox"/>	
sonstige Anmerkungen:			

Praxis:	Beschwerdemanagement 1 (Umgang mit einer Beschwerde)	FC-Beschwerdemanagement 1 Version 2.0 Seite: 1 von 1 Datum: 27.12.2021
---------	--	---

