

Praxis:	Beschwerdemanagement 2	PA-Beschwerdemanagement 2
		Version 2.0
		Seite 1 von 1

1 Zielsetzung

Mit dieser Praxisanweisung soll die standardisierte Bearbeitung von Patienten- und Kundenbeschwerden zur Erreichung einer hohen Zufriedenheit mit der Praxis sichergestellt werden. Auf die Beschwerden von Patienten und Kunden der Praxis soll intensiv eingegangen werden. Dem Beschwerdeanlass soll möglichst abgeholfen werden.

Beschwerden und Kritik sind ein hilfreiches Instrument zur Qualitätsverbesserung. Deshalb ist es sinnvoll, dass sie direkt in der Praxis vorgetragen werden (können).

2 Geltungsbereich

Diese Praxisanweisung gilt für alle Mitarbeiter der Praxis.

3 Begriffsdefinition

Beschwerde: auch konstruktive Kritik

4 Verantwortlich für die Inkraft- und Außerkraftsetzung

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

5 Vorgehen und Zuständigkeiten (Regelungsinhalt)

Hilfreich ist, Patienten regelmäßig auf ihr Recht zur Kritik hinzuweisen.

Siehe FC-Beschwerdemanagement 2 (Variante)

6 Mitgeltende Unterlagen

- Formblatt-Beschwerdemanagement 2 (Beschwerdeprotokoll)

7 Aufzeichnungen, die im Zusammenhang entstehen

- ausgefülltes Beschwerdeprotokoll
- Kalendereintrag für Überprüfung (Wiedervorlage)
- Variante: Eintrag in Patientenakte
-

8 Verteiler

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

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

Praxis:	Beschwerdemanagement 2 (Beschwerdeprotokoll)	FB Beschwerdemanagement 2
		Version 2.0
		Seite 1 von 1

Beschwerdeprotokoll Nr.		
Beschwerdedatum:		
Beschwerdeführer:	<input type="checkbox"/> Patient <input type="checkbox"/> Angehöriger <input type="checkbox"/> andere Praxis <input type="checkbox"/> Krankenhaus <input type="checkbox"/> Lieferant <input type="checkbox"/> sonstige _____	
Beschwerdeanlass:		
Praxisinhaber zugezogen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
Abhilfe geschaffen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
wenn ja, wie?		
Vorstellung in der Teambesprechung am:		
Konsequenzen beschlossen?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein
wenn ja, welche?		
Überprüfungsdatum (Wiedervorlage in Kalender)		

