

1. Zweck
Geregelter Ablauf Beschwerdemanagement.
2. Abkürzungen
CIRS - critical incident reporting system
3. Geltungsbereich
Praxis
4. Verantwortlichkeit
Ärztliche Leitung / MPA
5. Durchführung
Reklamationen von Kunden oder Patienten sind uns wichtig und werden ernst genommen. Solche Reklamationen werden als Anlass zur Ursachenabklärung genommen und sind somit ein Teil unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

Das Beschwerdemanagement ist eine wichtige Quelle für ein Unternehmen, seine Produkte, seine Prozesse und Dienstleistungen zu verbessern und die Kundenzufriedenheit zu sichern. Dies setzt aber voraus, dass Kundenbeschwerden systematisch ermittelt und ausgewertet werden, daraus ergeben sich oft Massnahmen, um die Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu steigern, die Produkte und Prozesse zu verbessern – und damit Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu erhöhen. Diese Thematik muss in den Teammeetings regelmässig besprochen werden.

5.1 Eingehende Reklamationen

Praxispersonal und Leistungserbringer bewahren Ruhe. Gespräche finden in einem gesonderten Raum statt, nicht am Empfang.

Reklamationen, Beschwerden, Beanstandungen von Patienten, die auf Mängel, Unachtsamkeit oder Schwächen in der Kommunikation hinweisen werden ernst genommen.

	erstellt	geprüft	freigegeben
Datum	16.03.2023	16.03.2023	16.03.2023
Name	Häffner/Hartmann	Häffner	Hartmann
Versionsnummer	2.0		
Aktualisiert am			
Änderungsgrund			

5.2 Schriftliche Patientenreklamation

Diese werden grundsätzlich an die verantwortliche Person weitergegeben.

Das Feedback wird von der verantwortlichen Person gelesen und mit der direkt betroffenen Person besprochen. Die betroffene Person nimmt dann schriftlich Stellung. Kopie der schriftlichen Stellungnahmen und schriftliche Reklamation werden separat aufbewahrt.

5.3 Mündliche Reklamation

Werden vom Empfänger in einer kurzen Aktennotiz festgehalten und der verantwortlichen Person vorgelegt, falls der Patient oder die Patientin das Problem nicht direkt besprechen kann oder will.

Je nach Art der Beanstandung wird das ganze Team an einer Teamsitzung darauf angesprochen. Die Beanstandung wird zusammen analysiert und die nötigen Massnahmen getroffen.

5.4 Neutralisierung der Beschwerde

Das Ziel ist die Neutralisierung der Beschwerde und eine Zufriedenstellung der Patienten. Dies geschieht durch Zuhilfenahme der Beschwerdenmatrix:

Kränkungen und Enttäuschungen: Persönliche Geste

Lappalien: Standardisierte Reaktion

Katastrophen: Persönliche Geste und kalkulierte Kulanz

Materielle Beschwerden: Kalkulierte Kulanz

5.5 Auswertung Beschwerde

Die Beschwerde wird ausgewertet und in die Beschwerdeliste aufgenommen (allenfalls auch ins CIRS). Wichtige Reklamationen werden ausserdem in den verschiedenen Qualitätszirkeln (Ärzte wie auch MPAs) aufgenommen, analysiert und allfällige weitere Massnahmen getroffen und dokumentiert.

Es wird ein Verzeichnis kritischer Ereignisse geführt.

	erstellt	geprüft	freigegeben
Datum	16.03.2023	16.03.2023	16.03.2023
Name	Häffner/Hartmann	Häffner	Hartmann
Versionsnummer	2.0		
Aktualisiert am			
Änderungsgrund			

Praxis PD Dr.med. A. Häffner	5.3 Beschwerdemanagement	Qualitätshandbuch Seite 57 von 80
---------------------------------	--------------------------	--

6. Mitgeltende Dokumente/ Unterlagen
Protokoll Beschwerdemanagement

7. Quelle

https://www.patientensicherheit.ch/fileadmin/user_upload/3_Bildung/CIRNET/Publikationen/180115_HE_CIRS_2016_D_V1.1.pdf

https://www.kantonsapotheker.ch/fileadmin/docs/public/kav/2_Leitlinien___Positionspapiere/regeln_der_guten_abgabepaxis_cgap_v1_maerz2010_d.pdf

	erstellt	geprüft	freigegeben
Datum	16.03.2023	16.03.2023	16.03.2023
Name	Häffner/Hartmann	Häffner	Hartmann
Versionsnummer	2.0		
Aktualisiert am			
Änderungsgrund			