

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. C.3.2.1
	Beschwerdemanagement	

Ziel

- Sicherung und Steigerung der Qualität
- Wiederherstellung der Zufriedenheit
- Minimierung der negativen Auswirkungen (z.B. anlassbezogene MDK-Prüfung, Auszug)
- Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Definition

Beschwerden sind Äußerungen (u.a. telefonisch, persönlich, schriftlich) von Unzufriedenheit. Beschwerdemanagement umfasst Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, welche im Zusammenhang einer Beschwerde ergriffen werden.

Verantwortlich

- Aufnahme von Beschwerden: alle Mitarbeiter
- Beschwerdemanagement: Einrichtungsleitung

Allgemeines

- jede Beschwerde wird wertfrei schriftlich aufgenommen und bearbeitet.
- alle Mitarbeiter/innen sind verpflichtet, Beschwerden entgegen- und aufzunehmen.
- die Einrichtungsleitung erhält von jeder Beschwerde Kenntnis.
- die Verantwortung für das Beschwerdemanagement liegt bei der Einrichtungsleitung.
- alle Beschwerden werden in der Beschwerdestatistik erfasst.

Durchführung

Schritt 1: Annahme der Beschwerde

- erfolgt durch jeden Mitarbeiter, Aufnahme der Inhalte ins Beschwerdeprotokoll

Schritt 2: Beschwerdebearbeitung

- Einleitung von Sofortmaßnahmen zur Ursachenbehebung
- ggf. Abschluss der Beschwerde, sofern Ursachen zur Zufriedenheit behoben wurden
- kann Ursache nicht behoben werden: Weiterleitung an Vorgesetzten, dieser leitet weitere notwendige Maßnahmen zur Ursachenbehebung ein

Schritt 3: Beschwerdeabschluss

- spätestens 14 Tage nach Problembehebung, durch erneute Kontaktaufnahme zum Beschwerdegeber: Abfragen der zufriedenstellenden Beschwerdebearbeitung (WBL/PDL/EL)

Schritt 4: Beschwerdeauswertung

- 1x pro Quartal werden alle Beschwerden im Rahmen der einrichtungsinternen Leitungsbesprechung besprochen; Inhalte:
- Maßnahmen zur Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdeschwerpunkte
- Ursachenanalyse bei wiederkehrenden Beschwerden

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	August 2023	Seite 1 von 2

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. C.3.2.1
	Beschwerdemanagement	

Schritt 5: Beschwerdecontrolling

- die Eingabe der einrichtungsinternen Beschwerden erfolgt über eine durch die Stabstelle Qualitätsmanagement verwaltete Statistik nach Beschwerdeabschluss
- die Beschwerdestatistik wird regelmäßig ausgewertet:
- im Rahmen des Führungskreises
- im Rahmen der jährlichen Managementbewertung

Dokumentation

- FO Beschwerdeprotokoll
- Beschwerdestatistik

Literatur

- Strauss, B.; Seidel, W. (2014): Beschwerdemanagement – Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. 5. vollständig überarbeitete Auflage. München: Carl Hanser Verlag

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	August 2023	Seite 2 von 2