

NOVOTERGUM GESUNDHEITSDIENSTLEISTUNGEN	Verfahrensanleitung Beschwerdemanagement	VA 20-A-07/21
--	--	----------------------

Prozessinformation	
Prozesseigner	Qualitätsmanagement
Prozessziel	<p>Diese Verfahrensanleitung regelt den Ablauf zur Aufnahme, Bearbeitung und Abschluss einer Kundenbeschwerde.</p> <p>Das Beschwerdemanagement hat folgende Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vermeidung von Unzufriedenheit auf Seiten der Kunden bzw. die Wiederherstellung von Zufriedenheit • Transparenter Umgang mit Beschwerden für alle Seiten und ergebnisorientierte Regelung
Geltungsbereich	Diese Anweisung gilt in der gesamten NT-Gruppe
Normbezug	ISO 9001:2015, Kapitel 9, 10

Prozessstruktur		
Ressourcen (Was wird benötigt)	Prozessbeteiligte (Wer, Kompetenz, Fähigkeit)	Vorgaben (Was ist zu beachten)
<ul style="list-style-type: none"> - PC-Hard- und Software - MA 	<ul style="list-style-type: none"> - alle MA - Patienten, KK etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - ISO Norm - Dokumente u. Formulare
Input (Was löst den Prozess aus)		Output (Was ist das Ergebnis)
<ul style="list-style-type: none"> - Beschwerde wird vorgetragen 		<ul style="list-style-type: none"> - 100 % dokumentierte Beschwerdebearbeitung
Messgrößen (Wie werden die Ziele gemessen)	Prozessrisiken / Chancen	Vorgehen bei Störungen
<ul style="list-style-type: none"> - Patientenzufriedenheit 	<ul style="list-style-type: none"> - Erkennung und Nutzung der in den Beschwerden enthaltenen Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten durch zentrale Auswertung 	<ul style="list-style-type: none"> - Information an GF und QM

Mitgeltende Unterlagen	
QMF 223 „Beschwerdebogen“	

Beschwerdeannahme:

Grundsätzlich wird jegliche Beschwerde durch den entgegennehmenden NOVOTERGUM-Mitarbeiter auf dem „Beschwerdebogen“, Formular QMF 223, schriftlich erfasst.

Hierzu werden zunächst die „Kopfdaten“ (Beschwerdeführer, -form und -art sowie Beschwerdegrund etc.) in das Formular eingetragen werden.

Reicht der Kunden seine Beschwerde schriftlich ein, wird das Schreiben diesem Formular als Anlage beigelegt.

Werden Beschwerden mündlich/telefonisch vorgetragen, beschreibt der entgegennehmende Mitarbeiter die Inhalte der Beschwerde detailliert auf dem Formular.

Handelt es sich um eine Online-Beschwerde über Google, Kununu oder Facebook, wird dem Formular ein Screenshot von der Beschwerde/Bewertung als Anlage beigelegt.

Anschließend wird das Formular, einschl. eventueller Anhänge, per Mail an:

- die zuständige Zentrumsleitung (Bestandszentrum) bzw. der/die Mitarbeiter/in der Standortintegration (Neuzentrum)
- **ins CC:** die zuständige Regionalleitung (Bestandszentrum) bzw. Bereichsleitung Expansion & Integration (Neuzentrum)
- **ins CC:** das Qualitätsmanagement (QM@novotergum.de)

weitergeleitet.

Beschwerdebearbeitung:

Über den entgegennehmenden NOVOTERGUM-Mitarbeiter wird dem/der zuständige Mitarbeiter/in der Beschwerdebogen zur weiteren Bearbeitung per E-Mail zugesendet.

Der/Die zuständige Mitarbeiter/in nimmt **spätestens bis zum 3. Tag nach Beschwerdeeingang** mit dem Patienten/Kunden Kontakt auf. Hierbei können weitere Details erfragt werden, zudem erhält der Patient/Kunde eine zunächst wertfreie Bestätigung des Beschwerdeerhalts, einschließlich einer ersten Information über den aktuellen Bearbeitungsstand.

Ausgehend von diesen Informationen entscheidet der/die zuständige Mitarbeiter/in jetzt, ob die Beschwerde

- a) ungerechtfertigt ist
→ die entsprechende Begründung wird in das Formular eingetragen

oder

- b) zu Recht erfolgte
→ die Ursachen, die zur Beschwerde führten, werden in das Formular eingetragen

Abhängig davon, ob a) oder b) zutrifft, müssen nun entsprechende Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Termine auf dem Formular QMF 223 dokumentiert werden. Hierbei ist zu beachten, dass die eigentliche Beschwerdebearbeitung möglichst **innerhalb einer Woche abgeschlossen sein sollte**.

Abschließend erfolgt ein Abschlussgespräch mit dem Beschwerdeerheber. Auf dem Formular wird das Datum, sowie das Ergebnis dokumentiert. Dies entfällt ggf. bei einer Online-Beschwerde.

Bei einer Online-Beschwerde über Google, Kununu oder Facebook ist von dem/der zuständigen Mitarbeiter/in eine vorformulierte Antwort zu verfassen.

Die Beschwerdebearbeitung wird durch den Versand des vollständig ausgefüllten Formulars per E-Mail an

- das Qualitätsmanagement (QM@novotergum.de) und
- bei einer Online-Beschwerde zusätzlich an das Marketing (marketing@novotergum.de)

abgeschlossen.