

Verfahrensanweisung

Beschwerdemanagement

Zweck:

Ziel dieser Anweisung ist die Festlegung der verbindlichen Vorgehensweise bei der Dokumentation und Auswertung von Beschwerden.

Geltungsbereich	Alle Mitarbeiter	
Letzter Review		
Grund der Änderung	Änderungen aufgrund der Anpassung der Normversion der DIN EN ISO 15189 (Pkt. 1, 4, 4.1, 4.2)	
Erstellung:	15.07.2024	Birgit Mönnikes (QMB)
Erstprüfung:	15.07.2024	Maria Thiel (QM / Medizinische Fachangestellte)
Zweitprüfung:	17.07.2024	Dr. med. Britta Amodeo (FA für Laboratoriumsmedizin, geschäftsführende Gesellschafterin)
Genehmigung:	17.07.2024	Birgit Mönnikes (QMB)



07.08.2024

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung.....	3
2 Begriffe und Abkürzungen.....	3
3 Verantwortlichkeiten.....	3
4 Vorgehensweise.....	3
4.1 Umsetzung.....	4
4.2 Auswertung.....	4
5 Dokumentation und Aufzeichnung.....	4
6 Sonstiges.....	4
6.1 Mitgeltende Unterlagen.....	4

Arbeitskopie



1 Einleitung

In dieser Anweisung werden Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden im Medizinischen Labor Wahl beschrieben.

Der kompetente Umgang mit Beschwerden ist wichtig, da erfolgreich gelöste Beschwerden eine starke emotionale Wirkung haben und das Verbundenheitsgefühl des Kunden langfristig positiv beeinflussen. Beschwerdeführer, deren Anliegen zur Zufriedenheit gelöst wurden, sind auf Dauer oft loyalere Kunden als solche, die nie Anlass zu einer Beschwerde hatten. Zu den erwiesenen positiven Auswirkungen hoher Zufriedenheit gehören die Bereitschaft zur Wiederkehr, die Entscheidung für weitere Produkte des Anbieters sowie positive Erwähnung und Empfehlung des Unternehmens im Bekanntenkreis. Des Weiteren bietet jede Beschwerde die Chance zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistung des Labors.

Diese Verfahrensanweisung als Beschreibung des Umgangs mit Beschwerden ist über die Homepage des MLW öffentlich zugänglich.

2 Begriffe und Abkürzungen

Beschwerde Eine Beschwerde ist jede schriftliche oder mündliche Äußerung einer externen Partie (Patient, Einsender), in der eine konkrete Situation bemängelt wird.

Beschwerdenmanagement ist die Gesamtheit aller systematischer Maßnahmen, die das MLW bei artikulierter Unzufriedenheit des Kunden ergreift, um die Zufriedenheit des Beschwerdeführers wieder herzustellen und gefährdete Kundenbeziehungen zu stabilisieren. Die Beschwerdeäußerung steht im Zentrum des Beschwerdemanagements, doch kann dieses auch auf weitere Artikulationen ausgeweitet werden, wie zum Beispiel Folgebeschwerden und Anfragen.

MLW Medizinisches Labor Wahl / MVZ Medlabwahl GmbH

3 Verantwortlichkeiten

Verantwortlich für die Bereitstellung aller für das Beschwerdemanagement notwendigen Ressourcen ist die Geschäftsführung.

Verantwortlich für die Dokumentation der eintreffenden Beschwerden sind alle Mitarbeiter des MLW - meist treffen Beschwerden jedoch am Arbeitsplatz "Befundauskunft" ein.

Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist für die Erfassung der Beschwerden in Ereignislisten und die Nachverfolgung von getroffenen Maßnahmen sowie die Wirksamkeitskontrolle zuständig.

4 Vorgehensweise

Aktives Beschwerdemanagement liefert wichtige Hinweise auf Stärken und Schwächen des MLW aus Kundensicht - insbesondere auf Mängel oder Fehler von Mitarbeitern. Da sich erfahrungsgemäß die Mehrzahl unzufriedener Kunden ohne weiteren Kontakt von einem Unternehmen abwendet, sind Beschwerden für das MLW eine wichtige Chance, den Kunden durch zufriedenstellende Problembekämpfung zu binden und die gewonnenen Erfahrungen auf alle Kunden zu übertragen. Mit Implementierung eines Beschwerdemanagements wird das Feedback der Kunden erfassbar und kann für den Lernprozess des MLW nutzbar gemacht werden.

Vorrangige Ziele eines professionellen Beschwerdemanagements sind

- die Steigerung der Servicequalität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden
- die Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden
- die Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten
- die Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf Risiken und Chancen

Bei der Aufnahme und Bearbeitung der Beschwerden ist die Unparteilichkeit der Mitarbeiter unbedingt sicherzustellen.



Das Beschwerdeverfahren besteht auf den Tätigkeiten Eingang der Beschwerde, Analyse der Situation / Fragestellung, ggf. Weiterleitung der Beschwerde an den zuständigen Mitarbeiter, Einleitung der erforderlichen Maßnahmen, Bericht über den Ausgang der Angelegenheit sowie die Information des Beschwerdeführers über die Lösung des Problems.

4.1. Umsetzung

Alle Beschwerden werden durch denjenigen Mitarbeiter, der die Beschwerde entgegen nimmt, schriftlich auf dem Formblatt *"Reklamation/Beschwerde"* (LAB-QM-0609-FB1) festgehalten. Beschwerden der Kunden können jederzeit ausgesprochen werden und an jeden Mitarbeiter des Medizinischen Labor Wahl gerichtet sein.

Gehen Beschwerden bei einer nicht zuständigen Stelle ein, so ist die Beschwerde sofort an die zuständige Stelle / den zuständigen Mitarbeiter weiterzuleiten. Reklamationen außerhalb der Regelarbeitszeit sind festzuhalten und der zuständigen Stelle unverzüglich weiterzuleiten.

Die ausgefüllten Formblätter *"Reklamation/Beschwerde"* (LAB-QM-0609-FB1) werden an den QMB (Standort Lüdenscheid) gegeben. Der QMB oder ein beauftragter Mitarbeiter erfasst die Beschwerde auf dem Formblatt *"Ereignisliste Beschwerden"* (LAB-QM-1192-FB5) und prüft die angegebenen Daten auf Sinnhaftigkeit / Verständlichkeit. Bei Rückfragen wendet er sich an den Mitarbeiter, welcher die Beschwerde erfasst oder bearbeitet hat und kommentiert entsprechend.

Beschwerden aller Standorte werden in einer zentralen Ereignisliste dokumentiert.

4.2. Auswertung

Liegt der Beschwerde ein Fehler zu Grunde, so sind geeignete Maßnahmen zur Fehlerbehebung und ggf. Vorbeugung einzuleiten.

Sollte es trotz der eingeleiteten Maßnahmen zu weiteren Beschwerden kommen, wird die ärztliche Laborleitung / Geschäftsführung informiert, welche das weitere Vorgehen festlegt.

Die Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen wird vom QMB geprüft und auf dem Formblatt *"Reklamation/Beschwerde"* (LAB-QM-0609-FB1) sowie in der Ereignisliste dokumentiert.

Die Auswertung aller Beschwerden und durchgeführten Maßnahmen fließt in die jährliche Managementbewertung ein.

5 Dokumentation und Aufzeichnung

Alle Beschwerden werden schriftlich auf dem Formblatt *"Reklamation/Beschwerde"* (LAB-QM-0609-FB1) festgehalten und beim QMB archiviert.

Die Aufbewahrungsfrist der Dokumente ist in der Checkliste

"Dokumentenarchivierung/Aufbewahrungsfristen" (LAB-QM-0637-CL 1) aufgeführt.

6 Sonstiges

6.1. Mitgeltende Unterlagen

- [Reklamation/Beschwerde](#) (LAB-QM-0609-FB1)
- [Risiko-, Fehler- und Chancen-Management](#) (LAB-QM-1192)
- [Aufzeichnungen](#) (LAB-QM-0637)

Hinweis: Alle mitgeltenden Dokumente gelten in ihrer aktuellen Version.

