

# Grundsätze zum Beschwerdemanagement

Helfen Sie uns, damit wir eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit erreichen

Wir, der ambulante Pflegedienst P. Stangl, bieten unseren Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement an. Für uns ist eine hohe Kundenzufriedenheit ein wichtiges Thema. Beschwerden sehen wir deshalb als einen Indikator an, welcher einen Aufschluss darüber gibt, in welcher Qualität unsere Dienstleistung aus Sicht unserer Leistungsnehmer erbracht wurde. Im Rahmen unseres Qualitätsmanagement ist das Beschwerdemanagement mit der Beschwerdeerfassung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion ein fester Bestandteil. Damit wir uns stetig verbessern können sind wir auf die Meinungen und Erfahrungen vor Ort beim Leistungsnehmer angewiesen

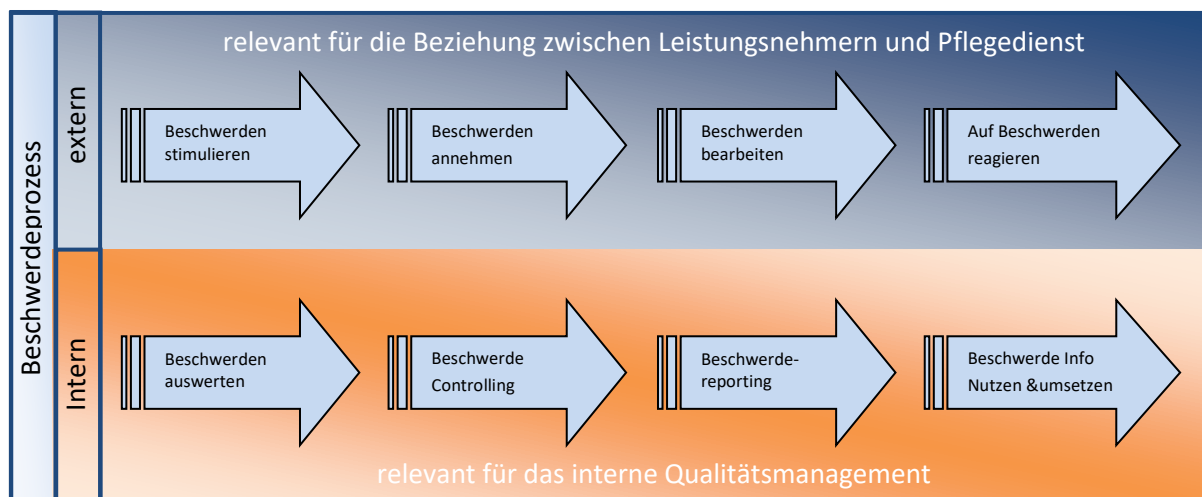
Unser Ziel ist es, die Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen, im Zusammenhang mit Beschwerden systematisch zu erfassen und im Rahmen des Beschwerdemanagements die Zufriedenheit der Leistungsnehmer/innen und deren Angehörigen wieder herzustellen und im besten Fall auszubauen. Für uns ist es essentiell wichtig, die erlebten (positive sowie negative) Erfahrungen mit dem ambulanten Pflegedienst P. Stangl zu erfassen und aus diesen die richtigen Schlüsse zu ziehen. Dies ermöglicht es uns langfristig gesehen eine stetige Verbesserung unserer Qualitätsansprüche, sowie die Zufriedenheit unserer Leistungsnehmer/innen und Angehörigen stetig auf einem hohen Level zu halten.

## Unser Beschwerdemanagement

In Kürze erklärt

Beschwerden geben uns die Gelegenheit, Fehler als Chance zur Verbesserung zu nutzen. Sie verdeutlichen den Verantwortlichen zum einen in welcher Qualität die Leistungen aus Sicht der Leistungsnehmer/innen und Angehörigen erbracht wurden und zum anderen ermöglicht es eine konsequente Weiterentwicklung für den Pflegedienst. Folgende schematische Darstellung zeigt wie mit einer Beschwerde im ambulanten Pflegedienst P. Stangl umgegangen wird.

### Umgang mit Beschwerden im ambulanten Pflegedienst P. Stangl:



### Sie können die Beschwerdeformulare

- ✓ Per Post, E-Mail oder Fax an uns schicken
- ✓ unseren Mitarbeitern mitgeben
- ✓ oder auch gern anonym bei uns im Briefkasten einwerfen.

Vielen Dank für Ihr entgegengebrachtes Vertrauen

Petra Stangl, Geschäftsleitung

# Beschwerdeprotokoll


Monat: \_\_\_\_\_ Jahr: \_\_\_\_\_ Nr.: \_\_\_\_\_




Name, Vorname

geb. am

**Datum:** \_\_\_\_\_


 Blaue Kästchen werden vom Anmelder der Beschwerde ausgefüllt  
 Graue Kästchen werden vom Pflegedienst bearbeitet

**Beschwerde angemeldet:**

- telefonisch                       schriftlich                       persönlich  
 Erstbeschwerde                       Folgebeschwerde

**Anmelder der Beschwerde**

**Beschwerde aufgenommen von**

Name:

Name:

Vorname:

Vorname:

Anschrift:

Berufsbez.:

Tel. Nr.:

Tel. Nr.

**Grund der Beschwerde:**  
Fallschilderung

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Problemlösung sofort: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Gewünschte Lösung:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Zwischenbescheid bis:

**Welche Zusagen wurden dem Anmelder gemacht?**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Problemlösung erfolgt bis:

**Ursachenbeseitigung**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Maßnahmen zur Ursachenbeseitigung**

.....  
.....  
.....  
.....

**Datum:**

**Unterschrift:**