

11. Beschwerdemanagement

Die Einrichtung betreibt ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement mit geregelter Bearbeitung der Beschwerden. Dabei ist zu unterscheiden ob Beschwerden zur Behandlungsqualität oder zum Behandlungsablauf vorliegen. Die Rückmeldungen werden analysiert, bewertet und gegebenenfalls Veränderungsmaßnahmen daraus abgeleitet. Sofern möglich, erhalten die Beschwerdeführenden eine Rückmeldung über die gegebenenfalls eingeleiteten Maßnahmen.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements in einer zahnärztlichen Einrichtung ist es sinnvoll auch den Umgang mit eventuellen Mängelgutachten (z. B. individuelle Handhabung der Abläufe, Zusammenstellung und Vollständigkeit von relevanten Unterlagen – entsprechende Unterlagen finden Sie unter Punkt 5 „Prozess- und Ablaufbeschreibung“) und den Ergebnissen daraus (z. B. Ableitung von eventuellen Verbesserungsmöglichkeiten) festzulegen.

Grundsätze

- Jede Beschwerde wird ernst genommen und dokumentiert
- Schnelle Rückmeldung an den Patienten (innerhalb von 48 Stunden)
- Lösungssuche im Sinne des Patienten und der Praxis
- Beschwerden sind Chancen zur Verbesserung

Ablauf

1. Beschwerde entgegennehmen (mündlich, schriftlich, telefonisch, online)
2. Sofortige Dokumentation im Beschwerdeformular
3. Bestätigung des Eingangs an den Patienten
4. Interne Klärung mit beteiligten Personen
5. Stellungnahme und Lösungsvorschlag erarbeiten
6. Rückmeldung an den Patienten und Dokumentation des Ergebnisses
7. Auswertung in der Teambesprechung und ggf. Prozessanpassung

Beispieltabelle

Sachverhalt / Beschwerde	Wer ist beteiligt	Sofort- / Verbesserungsmaßnahme	Wer ist informiert	Beschwerde im Bereich
Verspätete Zusendung von angekündigten Unterlagen.	Rezeption / ZMV / ZFA	Unterlagen unverzüglich zusammenstellen und versenden. / Aufgaben im Team neu definieren und Verantwortlichkeiten benennen. Zukünftig Termin für Abgabe festlegen und diesen im Kalender / Outlook festhalten.	gesamtes Team	Praxisablauf
Fehlerhaftes Rechnungs- und Mahnwesen	Buchhaltung / ZMV	Prüfung des Fehlers und Korrektur. / Vor dem versenden der Unterlagen zukünftig nochmal prüfen ob alle Daten korrekt sind bzw. ob schon bezahlt wurde.	Praxisinhaber/in	Praxisablauf
Patient ist mit der Kostenauskklärung nicht zufrieden	Zahnarzt / ZMV / ZFA	Entschuldigen und wenn gewünscht die Aufstellung nochmal erklären. / Genaue Auflistung der Kosten, Fehler im Team besprechen, Checkliste Patientenaufklärung benutzen.	gesamtes Team	Behandlungsqualität / Praxisablauf
Patient ist mit der Terminvergabe nicht zufrieden	Rezeption	Entschuldigen / Ablauf nochmal kontrollieren und verbessern. Digitales Terminvergabe-Tool installieren.	gesamtes Team	Praxisablauf

➔ Details dazu finden Sie im Formular „Beschwerdemanagement“

Formular zum Beschwerdemanagement

Datum	
Art der Beschwerde	☐ mündlich ☐ telefonisch ☐ schriftlich ☐ online / E-Mail
Patientenname (falls bekannt)	
Kontakt Daten Patient	
Entgegengenommen von	

Formular muss an Gegebenheiten der Praxis angepasst werden.

Sachverhalt / Beschwerde	Wer ist beteiligt	Sofort- / Verbesserungsmaßnahme	Wer ist informiert	Beschwerde im Bereich

Interne Bearbeitung

Interne Klärung / Ergebnis	
Rückmeldung an Patienten am	
Patient mit Lösung zufrieden?	☐ ja ☐ teilweise ☐ nein
Verbesserungsmaßnahme	
Wer ist Verantwortlich	

Zusammenfassung / Bemerkungen

Ort, Datum: _____

Unterschrift QM-Beauftragter: _____