Beschwerdemanagement

Mitgeltende Unterlagen

Bezeichnung	Aufbewahrungsort	Aufbewahrungsdauer
VA Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	DML	unbegrenzt
QM-Dokumentation (KIS)	online	unbegrenzt

Zweck

In dieser Verfahrensanweisung werden die Erfassung und Bearbeitung von Beschwerden beschrieben. Ziel dieses Dokuments ist die Festlegung der Vorgehensweise bei Beschwerden. Das Dokument wird allen Nutzern der Labor-Dienstleistung auf der Homepage zur Verfügung gestellt.

Zuständigkeiten

Für die Entgegennahme einer Beschwerde und die Informationsweitergabe an den/die leitende BMA sind alle MitarbeiterInnen (BMA, Laborassistenz) des Labors verantwortlich.

Die Verantwortung für die Dokumentation und Bewertung einer Beschwerde, die Einleitung von Maßnahmen, die Wirksamkeitskontrolle, ggf. Weiterleitung der Beschwerde an die Institutsleistung sowie für die Rückmeldung an die beschwerdeeinreichende Person obliegt bei dem/der leitenden BMA.

Einleitung

Ein kompetenter Umgang mit Beschwerden und Kritik ist zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung des Labors, da ernst genommene und erfolgreich gelöste Beschwerden zur Kundenzufriedenheit beitragen und das gegenseitige Vertrauen stärken.

Weiters helfen konstruktive Rückmeldungen dabei, interne Schwachstellen zu identifizieren, Abläufe ggf. zu korrigieren und die Labor-Dienstleistungen gezielt zu verbessern. So kann das Feedback der Kunden als Chance genutzt werden und zum Lernprozess des Labors beitragen.

Als positive Auswirkungen können neben einer höheren Kunden-Zufriedenheit auch die Bereitschaft zur Wiederkehr, die Entscheidung für weitere Einsendungen sowie die positive Weiterempfehlung des Labors angesehen werden.

Ziele des Beschwerdemanagements:

- Steigerung der Dienstleistungsqualität, indem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden.
- Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden.
- Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf Risiken und Chancen.
- Hinweise auf Stärken und Schwächen des Labors aus Kundensicht.

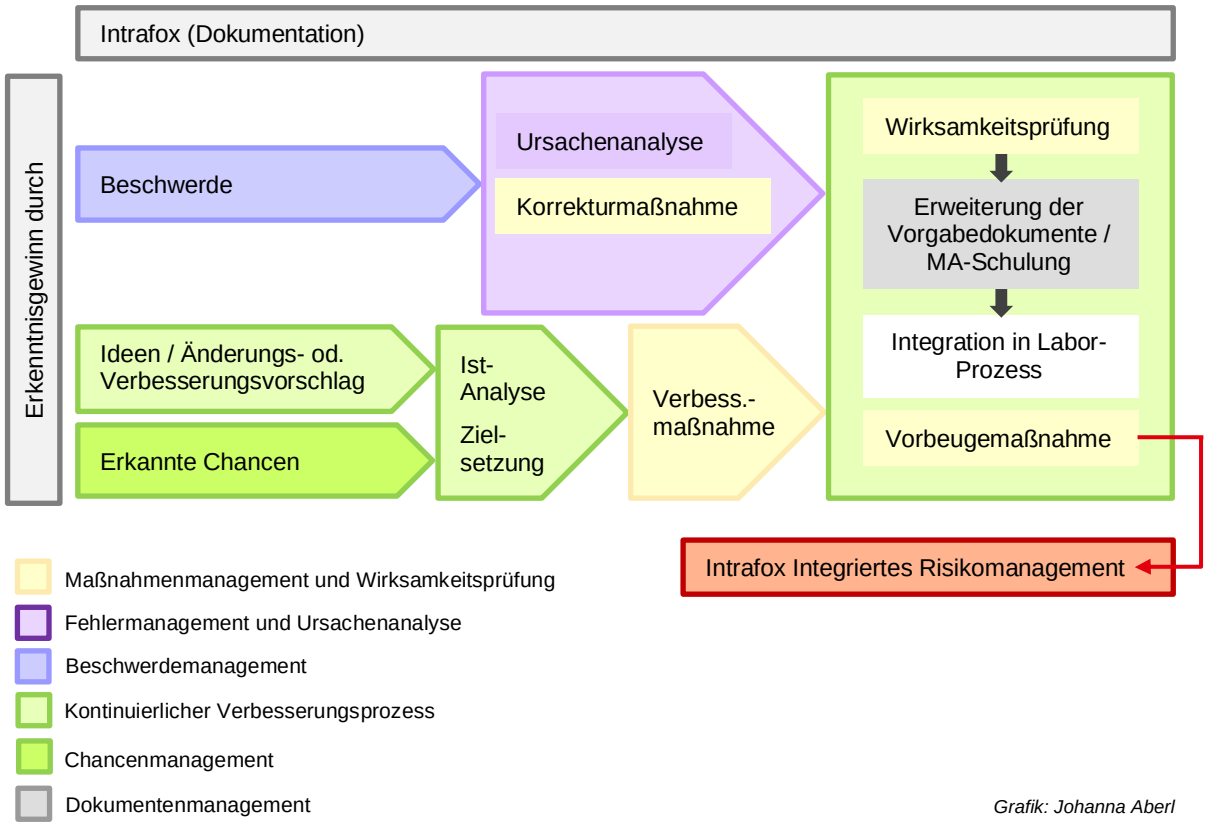
Beschwerdeverfahren

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

1. Eingang, Annahme und Dokumentation jeder Beschwerde (QM-Dokumentation via KIS)
2. Informationsweitergabe über Beschwerde an leitende/n BMA
3. Bewertung der Beschwerde (zulässig/unzulässig)
4. Dokumentation von zulässiger Beschwerde (Intrafox)
5. Ursachenanalyse und Einleitung von Maßnahmen
6. Information an MitarbeiterInnen (ggf. Weiterleitung an Institutsleitung)
7. Wirksamkeitsprüfung
8. ggf. Rückmeldung an Person, welche Beschwerde einreichte, wenn gewünscht
9. Jährliche Auswertung für Managementreview

Beschwerden können von allen Nutzern der Labor-Dienstleistung (z.B. Patienten, Zuweiser, Einsender), in mündlicher oder schriftlicher Form (persönlich, telefonisch, per Mail, im Zuge der Kundenbefragung) erfolgen. Bei der Annahme und Bearbeitung von Beschwerden wird die Unparteilichkeit der Mitarbeiter sichergestellt. Liegt der Beschwerde ein Fehler (s. Tabelle) zu Grunde, so werden geeignete Maßnahmen zur Fehlerbehebung und ggf. Vorbeugung eingeleitet.

Prozessüberblick



Grafik: Johanna Aberl

Zulässige und unzulässige Beschwerden

Als eine **zulässige Beschwerde** wird die eindeutige Äußerung einer Unzufriedenheit auf eine konkrete Situation verstanden. Rückfragen zu Ergebnissen oder ausstehenden Befunden werden nicht per se als Beschwerde gewertet, sofern nicht ausdrücklich eine Beanstandung formuliert wird.

Für die Aufarbeitung zulässiger Beschwerden müssen folgende Punkte vom Labor festgehalten werden:

1. Gegenstand der Beschwerde
2. Kontaktdaten (Ausnahme: anonym eingehende Beschwerden sowie aktiv vom Labor ausgeschickte anonymisierte Kundenbefragung)
3. Person, welche Beschwerde entgegengenommen hat
4. Datum

Folgende Beschwerden werden als zulässig bzw. unzulässig definiert:

Zulässige Beschwerden	Nicht zulässige Beschwerden
Proben: ▪ Verlust der Probe* ▪ fehlerhafte Probenübernahme*	Proben: ▪ Ablehnung von Proben aufgrund fehlerhafter Präanalytik (Hämolyse, Lipämie, Ikterie, falsches Material, falscher Probentransport/Temperatur, Zeitüberschreitung).
Analysedauer: ▪ Untersuchungsergebnisse treffen nicht innerhalb der vereinbarten Zeitspanne ein.	Analysedauer: ▪ Analyse im angegebenen Zeitraum / innerhalb der Turn Around Time.
Befunde: ▪ Falscher Parameter auf Befund durch Anforderungsfehler seitens des Labors.* ▪ Fehlende Ergebnisse durch Anforderungsversäumnis seitens des Labors.* ▪ Fehlender Befund durch falsche Zuweiser-Eingabefehler seitens des Labors.* ▪ Ergebnisse stimmen nicht mit der klinischen Symptomatik überein oder sind nicht plausibel.*	Befunde: ▪ Falscher Parameter auf Befund durch falsche Angabe seitens des Zuweisers am Zuweisungsschein. ▪ Fehlende Ergebnisse durch fehlende Angabe seitens des Zuweisers am Zuweisungsschein. ▪ Fehlender Befund durch nicht erfolgten automatisierten Versand via MedNet bei korrekt eingetragenem Zuweiser.
Kommunikation: ▪ schlechte Erreichbarkeit für Rückfragen ▪ unfreundliches Personal	

** Fehler*

Dokumentation

Alle Beschwerden werden primär in der QM-Dokumentation (KIS) dokumentiert. Zulässige Beschwerden werden zudem umfangreicher (Ursachenanalyse, Maßnahmeneinleitung, Wirksamkeitsprüfung) im Intrafox dokumentiert. Die Auswertung aller Beschwerden fließt weiters in die jährliche Managementbewertung mit ein.