



Checkliste (Fragebogen): „Proaktives Beschwerdemanagement“

1. Werden die Patienten von den Mitarbeitern Ihrer Einrichtung zur Äußerung von Beschwerden angeregt?
2. Werden die Patienten schon im Rahmen ärztlicher und /oder pflegerischer Aufnahmegespräche ausdrücklich darüber informiert, dass sie sich nötigenfalls beschweren können?
3. Gibt es in Ihrer Einrichtung ganz typische, immer wieder genannte Beschwerden im Dienstleistungs- oder Sektors (prozess- oder strukturbedingt), die sich allerdings nicht bzw. nur schwer abstellen lassen?
4. Sind bei bestimmten Berufs- oder Mitarbeitergruppen überdurchschnittlich viele Beschwerden zu verzeichnen?
5. Werden Beschwerden nach möglichen Beschwerdeenhalten und -häufigkeiten regelmäßig ausgewertet und rückgemeldet (Stichwort: „Beschwerdecontrolling“)?
6. Können die beschwerdeführenden Patienten in aller Regel noch vor Abschluss ihres Klinikaufenthaltes mit einer Reaktion auf ihre Beschwerden rechnen?
7. Wird aus Beschwerden „gelernt“, d.h. wird die Einleitung von kontinuierlichen Maßnahmen zur Verbesserung von qualitätsrelevanten Dienstleistungen gewährleistet und kontrolliert (Bestandteil des Qualitätsmanagements)?
8. Gibt es einen offiziellen, d. h. zentral benannten Beschwerdemanager, der sich um besonders schwierige Beschwerden kümmert?
9. Falls ja, sind dessen Name, Person, Telefonnummer / E-Mail-Adresse (Stichworte: „Hotline“, Anrufbeantworter) und Sprechzeiten den Mitarbeitern / den Patienten geläufig?
10. Falls ja, ist eine Stellvertretung des Beschwerdemangers vorhanden?
11. Wurden die Mitarbeiter bislang schon einmal professionell trainiert, auf Beschwerden adäquat zu reagieren (Stichwort: proaktive Reaktion)?
12. Wurden Beschwerden - aus Sicht des Personals (!) - bislang in dem einen oder anderen Falle auch dazu genutzt, Mitarbeiter unter Druck zu setzen? Wurden Stellungnahmen der Mitarbeiter häufiger in Frage gestellt?
13. Fühlen sich die Mitarbeiter bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden (teilweise) von ihren Vorgesetzten alleine gelassen?
14. Wie ist der Informationsfluss zwischen den einzelnen Berufsgruppen aber auch in den einzelnen Mitarbeiterhierarchien beschaffen (Stichwort: Einhaltung des Dienstweges)?
15. Ist ein Fragebogen zur Messung der Patientenzufriedenheit gebräuchlich?
16. Wurden in der Vergangenheit Patientenbefragungen zum Thema Zufriedenheit durchgeführt?
17. Gibt es einen „Kummerkasten“ für Patienten, indem sie ihre Beschwerden anonym einwerfen können?
18. Hat das Personal umgekehrt die Möglichkeit, sich über „schwierige“ Patienten zu beschweren?
19. Wurde bereits ein verbindlicher Leitfaden / Standard für das pro-/aktive Beschwerdemanagement entwickelt (Stichworte: Ziele, Zweck, Methoden, Funktionen, Abläufe, Pflichten, Befugnisse)?
20. Sind systematisch strukturierte Erfassungsbögen / Beschwerdeprotokolle zur Entgegennahme, Bearbeitung und Lösung von Beschwerden vorhanden?
21. Ist das Beschwerdemanagement (z.B. im Rahmen von Zertifizierungsbestrebungen) ausgewiesener Bestandteil des klinikeigenen Qualitätsmanagements?
22. Ist das Beschwerdemanagement Bestandteil des Unternehmensleitbildes bzw. wird es in Ausführungsbestimmungen vermerkt (Stichwort: Best-Practice-Ansatz)?
23. Ist das Beschwerdemanagement öffentlichkeitswirksam gestaltet (Stichworte: Auftritt auf der klinikeigenen Homepage, Patientenbroschüre, Marketing, Kontakte zur regionalen Presse unter dem Motto „Tue Gutes und rede darüber“)?