

## Beschwerdemanagement (Erfassung)

Einrichtung:		Datum:	
Mitarbeiter/-in:		Uhrzeit:	
Beschwerdeführer:		Telefon:	
Adresse:			
Bezug zur Pflege:	Patient/ Angehöriger/ Arzt/ sonstiges:		
Beschwerde:			
Absprache:			
Weiterleitung an:			
Klärung:			
Innerhalb von 3 Tagen			
Handlung 1:			
	Stellungnahme des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin:		
	Gespräch mit Mitarbeiter/-in	Datum:	
Handlung 2:	Telefonat mit Beschwerdeführer: - Vorstellen der eigenen Person und Funktion - Dank für die Rückmeldung und Beschwerde - interne Klärung - Mitteilung, dass mit MA gesprochen wurde um den Beschwerdegrund abzustellen - Bitte um erneuten Anruf, falls ... - Dank und alles Gute		
	Gespräch geführt:	Datum:	
	Vereinbarung:		
Handlung 3:		Datum:	
Handlung 4:	Abheften im Beschwerdeordner	Datum:	
Alle sechs oder zwölf Monate:			
Systematische Auswertung der Beschwerden. Überlegung, ob weitere Handlungsschritte im Unternehmen oder Team notwendig sind.			