FO-QM-05 Beschwerdeerfassung

Pflegedienst Schöne Aussicht GmbH · FO-QM-05 · Version 1.0 · Bezug: QMH-B5, MuG ambulant (Beschwerdemanagement)

Eingang am: _____ **Uhrzeit:** _____ **Aufgenommen von (Kürzel):** _____

Weg: ☐ telefonisch ☐ persönlich ☐ schriftlich ☐ E-Mail ☐ anonym

Beschwerde kommt von: ☐ Pflegekunde ☐ Angehörige ☐ Betreuer/Bevollmächtigte ☐ Arzt ☐ Mitarbeitende ☐ Sonstige: _____

Name und Erreichbarkeit (entfällt bei anonym): _____ **Betroffener Pflegekunde (Kürzel):** _____

Bereich: ☐ Pflege ☐ Hauswirtschaft ☐ Betreuung ☐ Termine/Pünktlichkeit ☐ Verhalten von Mitarbeitenden ☐ Abrechnung/Vertrag ☐ Datenschutz ☐ Sonstiges

Inhalt der Beschwerde (sachlich, möglichst mit den Worten der Person):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Hinweis auf Gewalt oder Vernachlässigung? ☐ nein ☐ ja → sofort FO-GS-01 und Ansprechperson (MB oder KH) informieren

Schritt	Frist	Erledigt am	Hz
Weitergabe an die PDL	am selben Tag		
Eingangsbestätigung an die Person	innerhalb von 3 Werktagen		
Klärung (Gespräch, Stellungnahme der Beteiligten)	innerhalb von 10 Arbeitstagen		
Lösung festgelegt; bei Bedarf in FO-QM-04 übernommen	nach Klärung		
Rückmeldung des Ergebnisses an die Person	in der Regel innerhalb von 14 Tagen		
Wirksamkeit geprüft	ca. 4 Wochen später		

Lösung / Maßnahme:

_____

_____

_____

Ist die Person mit der Lösung zufrieden? ☐ ja ☐ teilweise ☐ nein, Begründung: _____

Abgeschlossen am: _____ **Unterschrift PDL:** _____

Auswertung: einmal jährlich anonymisiert in der Dienstbesprechung (FO-QM-01). Die Fristen sind interne Vorgaben.