
Behandlung von Beschwerden und Reklamationen

(VA-QM 01)

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung	2
2. Verantwortlichkeiten	2
3. Vorgehensweise.....	2
3.1. Definition.....	2
3.2. Beschreibung der Vorgehensweise	2
4. Mitgeltende Dokumente	3
5. Aufzeichnungen.....	3

Behandlung von Beschwerden und Reklamationen (VA-QM 01)

1. Zusammenfassung

Die Verfahrensanweisung beschreibt, wie Beschwerden und Reklamationen erfasst, bearbeitet, dokumentiert und ausgewertet werden. Ziel des Beschwerdemanagements ist es, durch schnelle und kompetente Bearbeitung der Beschwerde die Kundenzufriedenheit wiederherzustellen.

2. Verantwortlichkeiten

- Alle Mitarbeiter: Aufnahme von Beschwerden und Reklamationen
- Mitarbeiter der betroffenen Abteilung: Bearbeitung und Klärung des Vorganges
- QMB/Laborleitung: Rückmeldung an Beschwerdeführer

3. Vorgehensweise

3.1. Definition

- Beschwerde: Unzufriedenheit eines Einsenders / Patienten mit einer erbrachten Leistung
- Reklamation: sachlich begründeter Wunsch nach Änderung eines Befundes (z.B. Korrektur von Daten)

3.2. Beschreibung der Vorgehensweise

Grundsätzlich wird bei der Bearbeitung nicht zwischen Beschwerden und Reklamationen unterschieden, die Bearbeitung und Dokumentation erfolgen gleich. Erst bei der Auswertung erfolgt durch die QMB eine Kategorisierung.

Beschwerden und Reklamationen sind eine Möglichkeit, Verbesserungspotential zu erkennen. Deshalb nehmen wir jeden Vorgang ernst und bemühen uns die Umstände, die zur Beschwerde oder Reklamation geführt haben, aufzuklären. Durch geeignete Maßnahmen soll ein erneutes Auftreten gleichartiger Vorkommnisse vermieden werden. Es werden auch unberechtigte Beschwerden oder Reklamationen erfasst.

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter, der eine Beschwerde oder Reklamation entgegennimmt, verpflichtet, dies schriftlich auf dem Formblatt **FB-QM-06** zu dokumentieren.

Beschwerden oder Reklamationen können an das Zentrum für Familiären Brust- und Eierstockkrebs (FBREK) gerichtet werden über den Kontakt [+49 89 4400 77572](tel:+4989440077572) oder fr.genetik@med.uni-muenchen.de. Wird eine unabhängige Bearbeitung der Beschwerde bzw. Reklamation gewünscht, kann der Beschwerdeführer das Zentrale Beschwerdemanagement des LMU Klinikums als unparteiliche Stelle über lobundkritik@med.uni-muenchen.de hinzuziehen.

Behandlung von Beschwerden und Reklamationen (VA-QM 01)

Nach Erhalt einer Beschwerde bzw. Reklamation muss zunächst abgeklärt werden, ob sich der Vorgang auf eine Labortätigkeit bezieht, für die das Labor verantwortlich ist. Der Eingang der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer sofern möglich bestätigt. Anschließend erfolgt eine Prüfung über die Rechtmäßigkeit der Beschwerde. Die Vorgänge werden von einem Mitarbeiter des betroffenen Arbeitsbereichs bearbeitet, der nicht direkt mit dem Gegenstand der betreffenden Beschwerden befasst ist. Die jeweiligen Verantwortlichen entscheiden, welche Maßnahmen zur Klärung und zur Behebung des Problems ergriffen werden müssen. Sie informieren den Beschwerdeführer ggf. über den Stand der Bearbeitung der Beschwerde/Reklamation, jedoch immer sofern möglich abschließend über das Ergebnis der internen Ermittlungen zur Ursache des Problems sowie die getroffenen Maßnahmen zur Beseitigung des Problems.

Der verantwortliche Bereichsleiter prüft sinnvolle Maßnahmen, welche ein Wiederauftreten des gleichen Problems verhindern sollen. Die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen wird zu einem festgelegten Zeitpunkt durch einen auf dem Formblatt benannten Mitarbeiter überprüft und abschließend auf dem Formblatt **FB-QM-06** dokumentiert.

Sind die getroffenen Maßnahmen nicht wirksam umgesetzt, so entscheidet die Laborleitung über die weitere Vorgehensweise. Bei einer Häufung gleichartiger Vorgänge wird ggf. eine übergeordnete Korrekturmaßnahme eingeleitet und in der Maßnahmenliste **FB-QM 10** eingetragen und weiterbearbeitet.

4. Mitgeltende Dokumente

Keine

5. Aufzeichnungen

- FB-QM 06: Erfassung von Beschwerden und Reklamationen
- FB-QM 07: Auswertung von Beschwerden/Reklamationen und Fehlern
- FB-QM 10: Maßnahmenliste