1. **Anwendungsbereich**

# In dieser VA werden das Vorgehen und der Umgang bei dem Auftreten einer Beschwerde beschrieben.

1. **Geltungsbereich**

# *Nennung aller am Prozess beteiligten Einrichtungen (Name Biobank und assoziierte Einrichtungen) z.B. GBN-Biobank Heidelberg; Pathologie Heidelberg*

1. **Zuständigkeiten**

*Nennung der für den Prozess zuständigen und verantwortlichen Personen (Funktionsbeschreibung, keine Namen, siehe auch separat anzufertigende „Verantwortlichkeitsmatrix“).*

*Die Biobank muss die prozessrelevanten Zuständigkeiten kommunizieren, festlegen, und dokumentieren*

1. **Begriffe und Abkürzungen**

siehe Dokument „Begriffe und Abkürzungen“

für dieses Dokument gelten zusätzlich:

|  |  |
| --- | --- |
| Beschwerde | Die Beschwerde ist eine Beanstandung (persönlich, schriftlich, telefonisch), bezogen auf ein Produkt, eine Leistung und/oder ein Verhalten, verbunden mit der Zielsetzung der sofortigen oder zukünftigen Beseitigung des Beschwerdegrundes |
| Beschwerdemanagement | Das Beschwerdemanagement stellt sowohl die definierte Struktur als auch den festgelegten Prozess im Umgang mit Beschwerden dar (Verfahrensanweisung) |

1. **Allgemein**

*Allgemeine Aussagen hinsichtlich der Durchführung des jeweiligen Verfahrens:*

1. **Durchführung**

Die folgende Tabelle gibt die Aufgaben und Zuständigkeiten im Beschwerdeprozess wieder.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Beschwerdeempfänger** | **Beschwerdebearbeiter** | **Gesamtverantwortlicher** |
| **Beschwerdestimulierung** |  |  | Schafft „Möglichkeiten“ |
| **Beschwerdeannahme** | Bietet sich als Gesprächspartner an |  |  |
| **Beschwerdebearbeitung und Reaktion** | Bearbeitet bzw. leitet Beschwerde weiter. Hält Kontakt zum Beschwerdeführer | Bearbeitet Beschwerde |  |
| **Beschwerdeauswertung** |  |  | Wertet aus |
| **Beschwerdemanagement-Controlling** |  |  | Verschafft sich aktiv systematische Rückmeldungen |

## Beschwerdestimulation

„Beschwerdestimulation“ bedeutet dem Nutzer zu signalisieren, dass Beschwerden wirklich erwünscht und willkommen sind. Nur so kann sichergestellt werden, dass Beschwerden überhaupt und vor allem auch unmittelbar und zeitnah formuliert werden.

**Möglichkeiten zur Beschwerdestimulation:**

* Informationsveranstaltungen mit Möglichkeit zur Diskussion
* persönliche oder schriftliche Nutzerumfragen
* In Rundschreiben zur Darstellung von Bedürfnissen, Anregungen und Kritik auffordern
* Online-Angebot bzw. Angebot zu Mail-Kontakt

## Beschwerdeannahme

Ein systematisches Beschwerdemanagement sollte schriftlich dokumentiert werden. Daraus ergibt sich zum einen der Vorteil, dass der Beschwerdeführer sich ernst genommen fühlt, wenn er wahrnimmt, dass seine Beschwerde in dieser Weise „offiziell“ aufgenommen wird, zum anderen stellt die Schriftform (meistens per E-Mail) für Leitung und Mitarbeiter eine Rückversicherung und ein Kontrollinstrument dar, das die angestrebte hohe Verbindlichkeit der Beschwerdebearbeitung sicherstellt.

## Beschwerdebearbeitung und Reaktion

Hauptbestandteile des Prozesses Beschwerdemanagement sind Beschwerdebearbeitung und –reaktion. Dabei wird der systematische Weg von der Beschwerde bis zur Lösung dargelegt.

**Ablauf der Beschwerdebearbeitung**





## Beschwerdeauswertung

Die Auswertung der eingegangenen Beschwerden hat schließlich das Ziel die inhaltlichen Anlässe, die zu Beschwerden führen, zu identifizieren, zu bündeln und Lösungen zuzuführen. Generell kann man zwischen quantitativen und qualitativen Vorgehensweisen differenzieren, die sich häufig sinnvoll ergänzen.

### *Quantitative Auswertung*

*Quantitative Auswertungsmethoden helfen dabei, sich zunächst einen Überblick über die Beschwerdesituation zu verschaffen und so Problemfelder zu identifizieren, die dann mit Hilfe von qualitativen Techniken einer grundsätzlichen Lösung zugeführt werden können. Mit Hilfe von Kategorien lassen sich einzelne Vorfälle zusammenfassen, deren Häufigkeiten sich für bestimmte Zeiträume als Kennzahlen ermitteln lassen. Eine Analyse der Relevanz dieser Problemfelder durch die Besprechungsteilnehmer führt dabei zu einer Einschätzung der Dringlichkeiten, die der Bearbeitung dieser Problemgebiete zukommen.* *Die jährliche Überblicksbilanz aller quantitativen Auswertungen zeigt dann sehr übersichtlich die Auftretenshäufigkeiten von bestimmten Problemfeldern in den einzelnen Arbeitsbereichen und schafft so Ansatzpunkte für fachbereichsübergreifende Maßnahmen. Die Auswertung wird immer durch die Daten limitiert, die über eine Beschwerdeerfassung erhoben und in der Fehlerliste dokumentiert werden. Nur was festgehalten wird, lässt sich auswerten.* *Folgende Auswertung wäre denkbar:*

* *Welche Beschwerden (Beschwerdegründe) treten wie häufig auf?*
* *Welche Beschwerden (Beschwerdegründe) treten in den einzelnen Bereichen wie häufig auf?*
* *Häufen sich die Beschwerden zu bestimmten Zeitpunkten im Jahresverlauf?*
* *Welche Beschwerdewege werden wie oft genutzt?*
* *Wer (bzw. welche Beschwerdeführer) beschwert sich wie oft?*

### *Qualitative Auswertung*

*Die Dokumentation der Beschwerdeprozesse erlaubt es, diese systematisch auf den unterschiedlichen Ebenen auszuwerten. Die Bilanzierung der dokumentierten Beschwerden kann in den einzelnen Arbeitsbereichen vierteljährlich im Rahmen der Laborbesprechungen erfolgen. Zusätzlich werden die Gesamtbilanzen einmal pro Jahr von der Leitung im Managementreview berücksichtigt.*

*Diese kann als Beleg dienen, dass die Biobank XX Beschwerden ernst nimmt und an der Beseitigung der Ursachen interessiert ist.*

## Beschwerdemanagement-Controlling

Wie bei allen Regelkreisen kommt auch im Beschwerdemanagement dem Rückmeldungs- und Regulationsprozess eine wesentliche Rolle zu. Dieses Controlling soll gewährleisten, dass sich der gesamte Prozess des Beschwerdewesens auch tatsächlich in den beschriebenen Bahnen vollzieht. Es ist Sache der Leitung, hier die Weichen zu stellen, um auf der Basis von Ist-Soll-Vergleichen das Funktionieren des gesamten Mechanismus sicherzustellen.

**Folgende Indikatoren für das Beschwerdemanagement-Controlling können identifiziert werden:**

* Eine Abnahme der Beschwerdehäufigkeit kann als Hinweis gewertet werden, dass die Gegenmaßnahmen Erfolg zeigen
* Eine Abnahme der Beschwerdehäufigkeit könnte aber auch darauf hindeuten, dass die Beschwerdestimulation nicht mehr wie vorgesehen funktioniert und die Schwellen vor der Beschwerdeabgabe immer noch zu hoch liegen (außer eigene Problemlösungen greifen vollständig).
* Die Qualität der Beschwerdebearbeitung lässt sich an der durchschnittlichen Dauer der Beschwerdebearbeitung und -reaktion ablesen, die Praxis der Beschwerdeauswertung aus der Regelmäßigkeit und Qualität der Laborbilanzen, die der Leitung vorliegen.

Schließlich könnte es hilfreich sein, z. B. die Nutzer regelmäßig zum Beschwerdemanagement zu befragen. Mit Hilfe einiger weniger Fragen mit Bezug auf die einzelnen Elemente des Beschwerdemanagements lassen sich weitere wertvolle Erkenntnisse zum Ist-Zustand des Beschwerdewesens in der Biobank XX erhalten.

# Mitgeltende Unterlagen

# Querverweise

06.2a\_GBN\_FB\_Kompetenz-\_und\_Verantwortungsmatrix

08.2b\_GBN\_Begriffe\_und\_Abkürzungen

# Anhänge

07.13b\_GBN\_FB\_Beschwerdemanagement

Klinik Konzept Beschwerdemanagement

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Erstellt: | Name Ersteller | Datum und Unterschrift: |
| Geprüft: | Name der prüfenden Person | Datum und Unterschrift: |
| Freigegeben: | Name der freigebenden Person | Datum und Unterschrift: |