**Umgang mit Beschwerden**

Wir wollen sicherstellen, dass in unserer Ordination "Beschwerden" als Lernquelle für Verbesserungen genutzt werden und wir die Pflichten aus der Qualitätssicherungsverordnung der Österreichischen Ärztekammer erfüllen.

Wir verstehen Beschwerden als einen normalen Teil Ihrer Arbeit und als Chance, Patientenunzufriedenheit abzubauen und die Bindung zu sichern.

**Arbeitsanweisung**

Einer Mitarbeiterin oder die Praxisleitung wird schriftlich oder mündlich eine Beschwerde (von Patienten, ärztlichen Kollegen oder externen Behandlungseinrichtungen) zugetragen. (telefonisch, mündlich, Beschwerdebriefkasten, Mail, Postalisch, usw.).

Als erstes werden mögliche Sofortmaßnahmen zur Abwendung negativer Folgen für Patienten, Mitarbeiter und Arzt überprüft und bei Bedarf sofort ergriffen. Unverzüglich wird der Ordinationsinhaber informiert.

*Vorschlag für mögliche* Verhaltensgrundsätze:

* Wir sprechen die Patienten/innen mit Namen an.
* Wir signalisieren Gesprächsbereitschaft und hören aufmerksam zu.
* Wir stellen inhaltliche Fragen solange, bis die Situation geklärt ist und notieren stichwortartig Inhalte.
* Wenn sich ein/e Patient/in beschwert, suchen wir nach Möglichkeit einen ruhigen Ort für das Beschwerdegespräch auf und bleiben ruhig und höflich.
* Wir vermeiden Sofortanalysen und beschuldigen nicht den Beschwerdeführer oder Kollegen/innen. Wir treten nach außen hin geschlossen als Ordination auf.
* Wir leiten die Bearbeitung der Beschwerde sofort ein. Ist eine unverzügliche Problemlösung nicht möglich, sagen wir dem/der Patient/in eine genaue Überprüfung zu und geben an, wie lange es ca. dauern wird.
* Wenn wir nicht zuständig sind oder nichts tun können, leiten wir die Beschwerde eigenhändig weiter.
* Wir versetzen uns in die Lage der Patientin / des Patienten, bieten eine faire Lösung an und erkundigen uns, ob der/die Patient/in mit der Lösung einverstanden ist.
* Wir informieren die Patienten/innen über die Patientenschiedsstelle und den Patientenanwalt.
* Wir versuchen das Gespräch mit einer positiven Formulierung zu beenden.

*Vorschlag zur Dokumentation:* Das Ereignis wird (bei mündlicher oder telefonischer Beschwerde) in das Formular „FO Beschwerden“ eingetragen und dem Ordinationsinhaber weitergeleitet.

Das Ereignis wird bei der nächsten Teamsitzung besprochen.

Wir informieren Patienten im Beschwerdefall über die Möglichkeit der Befassung der Patientenschiedsstelle bzw. Patientenschlichtungsstelle der örtlich zuständigen Ärztekammer und, oder Patientenanwaltschaft.

Wenn sich Ärztekammer oder Patientenanwaltschaft im Zuge der Bearbeitung von Patientenbeschwerden an uns wendet, geben wir innerhalb einer angemessenen Frist eine schriftliche Stellungnahme ab.

Eine Auswertung aller gesammelten Ereignisse wird einmal jährlich von der Praxisleitung vorgenommen, um Häufungen zu erkennen und ggf. weitere geeignete Maßnahmen zu ergreifen.