



## QM-Richtlinie G-BA - Teil A – Beschwerdemanagement

1Die Einrichtung betreibt ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement mit geregelter Bearbeitung der Beschwerden. 2Dazu gehört die Information der Patientinnen und Patienten über die persönliche oder anonyme Beschwerdemöglichkeit vor Ort. 3Die Rückmeldungen werden analysiert, bewertet und gegebenenfalls Veränderungsmaßnahmen daraus abgeleitet. 4Sofern möglich, erhalten die Beschwerdeführenden eine Rückmeldung über die gegebenenfalls eingeleiteten Maßnahmen.

## QM-Richtlinie G-BA - Teil B – Beschwerdemanagement

Im Rahmen des Beschwerdemanagements in einer zahnärztlichen Einrichtung ist es sinnvoll auch den Umgang mit eventuellen Mängelgutachten (z. B. individuelle Handhabung der Abläufe, Zusammenstellung und Vollständigkeit von relevanten Unterlagen) und den Ergebnissen daraus (z. B. Ableitung von eventuellen Verbesserungsmöglichkeiten) festzulegen.

## Was ist eine Meldung?

Meldungen können von Mitarbeitenden und Kunde:innen mündlich oder schriftlich abgegeben werden.

- akutes Problem (Beschwerde)
- Fehler
- Beinahefehler
- Schwachstelle, die zu Fehlern führen kann
- Anregung / Verbesserungsvorschlag
- Rückmeldung zu laufendem Vorgang
- Lob / Begeisterung

Jede positive Kundenrückmeldung wird als Bestätigung der Leistung und als Erfüllung von QM-Anforderungen gesehen.

Anregungen, Beschwerden und Probleme können zur Generierung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen genutzt werden bzw. fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein.

## Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Ein wesentliches Element des Qualitätsmanagementsystems ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP).

Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) ist einzuleiten, wenn akute Probleme, Fehler, Beinahefehler, Schwachstellen, Anregungen / Verbesserungsvorschläge strukturiert bearbeitet werden sollen.

Die eingeleiteten Maßnahmen sind nach der Zielsetzung zu klassifizieren:

- Vorbeugemaßnahme zur Fehlervorbeugung
- Korrekturmaßnahmen zur Fehlervermeidung



## **Du möchtest Impulse und Lösungen für dein Qualitätsmanagement erhalten? Diese Tipps haben wir für dich:**

Du bist mindmaxx Kunde und möchtest Dich bei der Durchsicht Deines QM-Handbuchs unterstützen lassen? Was ist relevant? Haben sich durch das Erstellen eigener Dokumente Dubletten eingeschlichen?

Möchtest Du Dir die Organisationswerkzeuge zum Archivieren und Sammlungen erstellen zeigen lassen?

[mindmaxx Expert:innen-Schulung](#)

Du bist auf der Suche nach einem vorgefertigten QM-Handbuch für die Arzt/Dentalpraxis? Hier findest Du das passende QM-System für Dich:

[Zu mindmaxx](#)