

Reklamationen-Management

Patientenkontakt: Beanstandungs-Protokoll

Beanstandung im Bereich Patienten-Kommunikation

Wo aufgetreten bzw. vorgetragen?

- ☐ Telefon, Anmeldung ☐ Sprechzimmer1 ☐ Röntgen
☐ Wartezimmer ☐ Sprechzimmer 2 ☐ _____
☐ Untersuchungsraum ☐ Labor ☐ externer Bereich

Wann aufgetreten

Datum: Zeit:

Was ist aufgetreten bzw. vorgefallen?

Bemerkungen

- | | |
|--|--------------------------|
| Allgemeines kommunikatives Verhalten mangelhaft | ☐ |
| Persönliche Daten nicht oder nicht vollständig aufgenommen | ☐ |
| Anfrage-Regelung nicht eingehalten | |
| Not(fall)situation nicht oder nicht richtig erkannt | ☐ |
| Notfall-Triage mangelhaft | ☐ |
| Dringlichkeit nicht oder mangelhaft erfasst | ☐ |
| Terminvergabe nicht Reglements-konform | ☐ |
| Anderes: _____ | ☐ |

Evtl. genauere Beschreibung:

Ursachen:

Bemerkungen:

- | | |
|---|--------------------------|
| Checkliste, Merkblatt oder Reglement nicht mehr vorhanden | ☐ |
| Checkliste, Merkblatt oder Reglement falsch oder nicht mehr aktuell | ☐ |
| Fehlende oder mangelhafte Instruktion, Schulung | ☐ |
| Zeitmangel | ☐ |
| „Aufregung“, Stress, Angst, | ☐ |
| „Zu viele Sachen auf einmal“ | ☐ |
| Unkonzentriertheit, nicht bei der Sache, „Kopf wo anders“ | ☐ |
| Anderes: _____ | ☐ |

Evtl. genauere Beschreibung:

Vorschläge für nachhaltige Behebung (Massnahmensicherung):