

Dokument	Flussdiagramm	Verantw.	Bemerkung
	<pre> graph TD     1[1. Benennung eines Beschwerdebeauftragten] --&gt; 2[2. Kunden, Angehörige und sonstige Bezugspersonen ermutigen, sich bei Beschwerden an Sie zu wenden]     2 --&gt; 3[3. Entgegennahme von Beschwerden]     3 --&gt; 4{4. Lösung kann sofort gefunden werden?}     4 -- ja --&gt; 6[6. Wenn möglich, erste Maßnahmen in die Wege leiten]     4 -- nein --&gt; 5[5. zuständige Person informieren]     6 --&gt; 7[7. Vorgesetzte bzw. Geschäftsführung informieren]     7 --&gt; 8[8. Beschwerde in Formblatt erfassen]     8 --&gt; 9[9. Anlass und genauen Sachverhalt ermitteln]     9 --&gt; 10[10. Gemeinsam mit Beschwerdeführer nach einer für alle Beteiligten tragbaren Lösung suchen]     10 --&gt; 11[11. Sich für die Reklamation entschuldigen]     11 --&gt; 12[12. Abmachung/vereinbarte Lösung schriftlich festhalten]     12 --&gt; 13[13. Lösung mit Kollegen und ggf. Vorgesetzten kommunizieren]     13 --&gt; 14{14. Gewünschte Wirkung ist eingetreten?}     14 -- ja --&gt; 17[17. In festgelegten Zeiträumen Beschwerden nach Inhalten und gefundenen Lösungen standardisiert auswerten]     14 -- nein --&gt; 15[15. Nachbesserung besprechen]     15 --&gt; 16[16. Sicherstellen, dass Problem nicht wieder auftritt]     17 --&gt; 18[18. Abmachung/vereinbarte Lösung schriftlich festhalten] </pre>		<p><b>1.</b> Zufriedenheitsabfragen, Angehörigenabende oder Themenabende ermutigen Personen, sich mit Beschwerden an Sie zu wenden.</p> <p><b>3.</b> Alle Mitarbeiter sollten wissen, wie sie bei Beschwerden reagieren können. Jeder Mitarbeiter ist zur Annahme zuständig und berechtigt.</p> <p><b>13.</b> Vereinbarte Lösung schriftlich fixieren</p> <p><b>18.</b> Beschwerden regelmäßig auswerten und das Beschwerdeverfahren auf den Prüfstand nehmen. Sehr wirkungsvoll ist eine Pareto-Analyse.</p>