

1. Erfassung

Beschwerden und Einsprüche werden oft telefonisch vorgebracht und einschließlich aller relevanten Details und Patientendaten erfasst.

2. Sofortmaßnahme

Es werden unmittelbar Sofortmaßnahmen ergriffen, um akute Probleme der Einsendenden zu lindern oder zeitnahe Lösungen anzubieten.

3. Rückmeldung

Es wird dem Einsendenden schnellstmöglich eine Rückmeldung zum Eingang seiner Beschwerde, seines Einspruchs gegeben.

4. Ursachen und Außmaßanalyse

Die Ursache des Vorfalls wird analysiert, um eine Wiederholung des Vorfalls zu vermeiden. Dabei wird auch immer das Ausmaß des Vorfalls für die Sicherheit der Patient:innen definiert.

5. Korrektur- maßnahme

Basierend auf der Ursachenanalyse werden konkrete Korrekturmaßnahmen entwickelt und implementiert, die die identifizierten Fehler beheben.

6. Wirksamkeits- kontrolle

Nach Umsetzung der Korrekturen erfolgt in der Regel eine Wirksamkeitskontrolle, um sicherzustellen, dass die getroffenen Maßnahmen die gewünschten Ergebnisse erzielen.