

Stellungnahme zum Beschwerdemanagement

Das Institut für Klinische Mikrobiologie und Hygiene ist bestrebt, seine Aufgaben mit bestmöglicher Qualität zu erfüllen. Dazu arbeiten wir nach definierten Qualitätsrichtlinien (u. a. DIN EN ISO 15189, Rili-BÄK, MiQs) und haben ein umfangreiches Qualitäts- und Risikomanagementsystem etabliert.

Sollten Sie als unsere Einsender bzw. Patienten einmal Grund für Kritik, Beanstandungen, Beschwerden oder anderweitige Anliegen haben, so nutzen Sie bitte die entsprechenden Kontaktmöglichkeiten, die auf unserer Homepage ausgewiesen sind. Gerne nehmen wir auch positive Rückmeldungen entgegen!

Im Folgenden wird der Ablauf in unserem Beschwerdemanagement kurz skizziert.

Nach Eingang Ihres Anliegens wird der Sachverhalt überprüft und an den dafür verantwortlichen Bereich weitergeleitet. Je nach Thematik werden entsprechende Erstmaßnahmen (z. B. Befundkorrekturen, zusätzliche Laboranalysen) veranlasst und die Notwendigkeit ggf. weiterer Folgemaßnahmen ermittelt. Je nach Sachverhalt erfolgt eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer. Abschließend werden die durchgeführten Maßnahmen im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses unseres Qualitätsmanagementsystems beurteilt.