

# KUNDENBESCHWERDEMANAGEMENT

## GRUPPEN-RICHTLINIEN

### GEGENSTAND

Mediclinic setzt sich einem wertekonformen Umgang mit Beschwerden ein.

Ziel dieser Richtlinie ist:

- Festlegung eines transparenten und reaktionsschnellen Prozesses zur Bearbeitung von Beschwerden
- Sicherstellung einer objektiven, fairen und vertraulichen Behandlung von Beschwerden
- Sicherstellung der zeitnahen Entgegennahme und Beantwortung von Beschwerden und
- Ermöglichen einer kontinuierlichen Verbesserung auf der Grundlage einer fundierten Analyse von Beschwerden
- Sicherstellung des Service Recovery durch Beschwerdemanagement zur Sicherstellung einer positiven Wahrnehmung / eines positiven Eindrucks von Mediclinic

### GELTUNGSBEREICH

Diese Richtlinie gilt für:

- alle Mitarbeitenden von Mediclinic
- alle, die eine Beschwerde gegen Mediclinic oder die Dienstleistungen ihrer beauftragten Leistungserbringer einreichen wollen

Diese Richtlinie gilt nicht für arbeitsbezogene Beschwerden eines Mitarbeitenden.

### GRUNDSATZERKLÄRUNG

Mediclinic ist bestrebt, alle Beschwerden ernst zu nehmen, und anerkennt und respektiert das Recht jeder Person, Feedback zu unseren Dienstleistungen zu geben und eine Beschwerde zu den Dienstleistungen einzureichen.

Alle Beschwerden behandeln wir fair, unparteiisch, objektiv und unter Wahrung der Vertraulichkeit.

Wir werden sicherstellen, dass Mechanismen vorhanden sind, um Beschwerden im Zusammenhang mit seiner Geschäftstätigkeit zeitnah und effektiv entgegenzunehmen, zu prüfen und zu klären.

Die Beurteilung der Beschwerden erfolgt in Übereinstimmung mit unseren Werten und Verhaltensgrundsätzen.

Wenn eine Beschwerde über eine von uns in Auftrag gegebene Dienstleistung eingeht, werden wir die Beschwerde behandeln und erwarten von unseren als Subunternehmer tätigen Leistungserbringern, dass sie die Beschwerde gemäss den Dienstleistungsvereinbarungen unter Einhaltung der Beschwerdemanagement-Richtlinien der Mediclinic Group bearbeiten.

#### LEITPRINZIPIEN

- **Sachlichkeit und Fairness** – Mediclinic anerkennt und respektiert das Recht jeder Person auf Feedback und Beschwerde und behandelt alle Beschwerden fair, unvoreingenommen und transparent. Allfällige Beurteilungen werden in Übereinstimmung mit den Werten und Verhaltensgrundsätzen von Mediclinic vorgenommen.
- **Zugänglichkeit** – Mediclinic stellt sicher, dass die Beschwerdemanagementprozesse und -Richtlinien für Beschwerdeführer öffentlich zugänglich sind und auf der Website von Mediclinic veröffentlicht werden. Dazu gehören Informationen darüber, wie und wo eine Beschwerde einzureichen ist und wie mit Beschwerden umgegangen wird.
- **Reaktionsfähigkeit und Effizienz** – Mediclinic erfasst, verfolgt, bestätigt und bearbeitet Beschwerden zeitnah und stellt sicher, dass der Grad der Beurteilung proportional zur Komplexität der Beschwerde ist.
- **Vertraulichkeit** – Mediclinic stellt sicher, dass personenbezogene Informationen, die Einzelpersonen identifizieren, nur so weitergegeben werden, wie dies gemäss den einschlägigen Datenschutzgesetzen, Geheimhaltungsbestimmungen und Geheimhaltungspflichten zulässig ist.

#### WIE REICHE ICH EINE BESCHWERDE EIN?

Sämtliche Beschwerden, die Mediclinic oder eine von Mediclinic beauftragte Dienstleistung betreffen, können direkt bei einem Mitarbeitenden, mündlich, telefonisch, schriftlich, via Social Media oder über die Website von Mediclinic eingereicht werden.

Die allermeisten Probleme können schnell und unkompliziert erledigt werden. In den meisten Fällen können diese Probleme durch informelle Gespräche mit den entsprechenden Mitarbeitenden gelöst werden. Auch wenn ein Problem informell gelöst werden kann, sind alle Mitarbeitenden verpflichtet, Probleme über unser Beschwerdemanagementsystem zu protokollieren, um im System auftretende Probleme zu erkennen und entsprechende Abhilfemassnahmen zu ergreifen.

#### BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

BEGRIFF, AKRONYM ODER ABKÜRZUNG	BEGRIFFSBESTIMMUNG
Kund*in	Patient*innen, Angehörige und/oder Besucher*innen, Ratsuchende und/oder Dienstleistungsempfänger*innen von Mediclinic.
Beschwerde	Äusserung von Unzufriedenheit gegenüber Mediclinic im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungen oder Operationen oder dem Beschwerdeprozess selbst, bei dem explizit oder implizit eine Reaktion oder Lösung erwartet wird.

Mediclinic Group Services Beschwerdemanagement-Richtlinien Datum des Inkrafttretens: 2024-07-18

<b>Beschwerdeführer*in</b>	Kund*in oder andere Person oder Stelle im Namen der Kund*innen, die eine Beschwerde einreichen.
<b>Beschwerde bearbeitet</b>	Der Problemlösungsprozess wurde befolgt, der*die Beschwerdeführer*in erhielt eine Rückmeldung und die Angelegenheit wurde abgeschlossen. Der*die Kund*in kann zufrieden sein oder auch nicht.
<b>Beschwerde-managementsystem</b>	Kundenbeziehungsmanagementsystem zur Erfassung und Verwaltung von Beschwerden
<b>Beschwerdemanagementprozess</b>	Kultur, Prozesse und Strukturen, die auf ein effektives Management von Kundenbeschwerden ausgerichtet sind, um die Dienstleistungen zu verbessern.

BEGRIFF, AKRONYM ODER ABKÜRZUNG	BEGRIFFSBESTIMMUNG
<b>Koordinator</b>	Verantwortliche Person für die Koordination des Beschwerdemanagementprozesses im Spital / in der Klinik
<b>Prüfer*in</b>	Die für die Untersuchung der Beschwerde zuständige Person.
<b>Empfänger*in</b>	Die erste Person, die die Beschwerde des*der Beschwerdeführer*in entgegennimmt.

## VERANTWORTLICHKEITEN

Effektives Beschwerdemanagement erfordert einen organisationsübergreifenden Ansatz mit klaren Verantwortlichkeiten für Reporting und Feedback.

PERSON	VERANTWORTLICHKEITEN
<b>Alle Mitarbeitenden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Das Beschwerdemanagementsystem von Mediclinic verstehen und einhalten, einschliesslich der Sicherstellung, dass jede Beschwerde, die sie erhalten, gemeldet und bearbeitet wird.</li> <li>Mitarbeit in Beschwerdemanagementprozessen unter Anleitung der Führungskräfte.</li> </ul>

<b>Empfänger*in</b> (beliebige Mediclinic- Mitarbeitende)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nimmt die Beschwerde freundlich, nicht defensiv und empathisch entgegen.</li> <li>• Berücksichtigt den Kontext der Beschwerde und leitet die Beschwerde ggf. umgehend an den*die Vorgesetzte*n / Fachbereichsleiter*in oder Koordinator*in zur weiteren Bearbeitung weiter.</li> <li>• Erfasst den Fall, wenn möglich, im Beschwerdemanagementsystem.</li> <li>• Übernimmt ggf. das Beschwerdemanagement.</li> <li>• Wenn die Beschwerde im Zusammenhang mit einem klinischen Sicherheitsereignis steht, wird sie unverzüglich der zuständigen Führungskraft gemeldet.</li> </ul>
<b>Koordinator*in (relevante Rolle pro Geschäftsbereich)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordiniert den Beschwerdemanagementprozess.</li> <li>• Berücksichtigt den Kontext der Beschwerde, gegebenenfalls mit Unterstützung einschlägiger Personen, um festzustellen, ob es sich um klinische oder nichtklinische Beschwerden handelt.</li> <li>• Stellt sicher, dass die klinische oder nichtklinische Beschwerde von geeigneten Prüfer*innen untersucht wird.</li> <li>• Stellt sicher, dass bei Beschwerden mit möglichen rechtlichen Folgen der Geschäftsführer der Klinik / die Klinikleiterin und der Leiter Patientensicherheit der Klinik darauf aufmerksam gemacht werden.</li> <li>• Stellt sicher, dass der Fachbereich Unternehmenskommunikation informiert und beratend beigezogen wird, wenn das Risiko einer erheblichen Rufschädigung besteht.</li> <li>• Koordiniert ggf. interne Abklärungen bei Beschwerden.</li> <li>• Informiert massgebliche Geschäftsführungsmitglieder.</li> <li>• Stellt sicher, dass eine abschliessende Rückmeldung an den*die Beschwerdeführer*in erfolgt.</li> <li>• Wenn eine Beschwerde durch ein leitendes Mitglied des Unternehmens, das nicht direkt involviert ist, weitergeleitet wurde, wird sichergestellt, dass er/sie eine Rückmeldung über das Ergebnis der Beschwerde erhält.</li> <li>• Sicherstellung der zeitnahen Bearbeitung und Klärung der Beschwerden gemäss den in dieser Richtlinie definierten Mediclinic-Standards.</li> <li>• Erfasst alle Beschwerden im Beschwerdemanagementsystem.</li> </ul>
<b>Prüfer*in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Untersucht die Beschwerde objektiv, fair, vertraulich und zeitnah.</li> <li>• Stellt den mit der Beschwerde verbundenen Sachverhalt fest.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gibt angemessenes Feedback.</li> <li>• Erfasst kontinuierliches Feedback im Beschwerdemanagementsystem.</li> <li>• Hält Zeitpläne der Dienstleistungsvereinbarung ein.</li> </ul>
<p><b>Geschäftsführer*in / Abteilungsleiter*in</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schult und befähigt die Mitarbeitenden zur zeitnahen Klärung von Beschwerden gemäss dem Beschwerdemanagementsystem von Mediclinic.</li> <li>• Ermutigt alle Mitarbeitenden, auf Beschwerden aufmerksam zu achten und die für die Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Personen bei deren zeitnahen Klärung zu unterstützen.</li> <li>• Regelmässiger Austausch über das Beschwerdemanagement.</li> <li>• Stellt sicher, dass Beschwerden gemäss den Mediclinic-Werten behandelt werden.</li> <li>• Unterstützung und Hilfe für die Mitarbeitenden bei der Klärung von Beschwerden am Ort der Dienstleistung.</li> <li>• Bearbeitet Beschwerden, die an seinen Fachbereich weitergeleitet werden, im Gespräch mit der Beschwerdeführerin und den zuständigen Mitarbeitern.</li> <li>• Überprüft Informationen aus Beschwerden objektiv, identifiziert Verbesserungspotenziale oder Risiken und gibt Empfehlungen für mögliche Veränderungen.</li> <li>• Stellt sicher, dass die Rechte der Patient*innen im gesamten Beschwerdemanagementprozess gewahrt werden.</li> <li>• Gibt dem Beschwerdeführer eine angemessene Rückmeldung.</li> <li>• Die Geschäftsführerin der Klinik / der Klinikleiter / die Leiterin Patientensicherheit stellen sicher, dass die Rechtsabteilung des Geschäftsbereichs bei Beschwerden von Aufsichtsbehörden, Fällen mit rechtlichen Folgen, Androhung rechtlicher Schritte oder Schadensersatzforderungen von Kunden (inkl. Preisnachlässe / Abschreibungen) vor Rückmeldung an die Beschwerdeführerin konsultiert wird.</li> <li>• Stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden über den Inhalt der Richtlinie informiert sind und im Umgang mit Patientenfeedback geschult sind.</li> </ul>
<p><b>Kommunikationsabteilung in Unternehmenszentralen von Geschäftsbereichen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informiert ggf. den Geschäftsführer der Klinik / die Klinikleiterin und den Koordinator einer Beschwerde.</li> <li>• Erfassung der Beschwerde im Beschwerdemanagementsystem.</li> <li>• Gibt ggf. Rückmeldung zu einer Beschwerde an die Koordinatorin.</li> </ul>

## BERICHTERSTATTUNG

Beschwerden und aktuelle oder vorgeschlagene Verbesserungen von Verfahren sind ein wichtiger Bestandteil der internen Berichterstattung und Verbesserungsplanungsprozesse von Mediclinic, und ein monatlicher Kundenerlebnisbericht wird an die Konzernleitung Group Services übermittelt, der die Anzahl der Komplimente, Anfragen und Beschwerden jedes Geschäftsbereichs widerspiegelt.

- Eine Klassifizierung der eingegangenen Beschwerden wird in den Bericht aufgenommen, ebenso wie von den Geschäftsbereichen identifizierte Trends und Informationen zu schwerwiegenden Beschwerden mit schweren Schäden / finanziellen Auswirkungen / Risiken einer Rufschädigung.
- Ein Standardbericht wird jeweils bis zum 5. eines Monats an Group Services übermittelt.

## STANDARDS

Aktion	Zeitraumen
Mündliche Bestätigung (direkter, persönlicher Kontakt mit dem Patienten) einer Beschwerde von oder über eine <b>stationäre Patientin und von oder über einen Kunden, die sich noch in der Einrichtung befinden, z.B. in der Notaufnahme / im ambulanten Praxiszentrum.</b>	Innert 2 Stunden
Mündliche Bestätigung einer schriftlichen oder telefonischen Beschwerde und Vereinbarung eines zeitlichen Ablaufs für die nächste Benachrichtigung, wenn der Patient <b>nicht</b> stationär ist oder die Einrichtung verlassen hat.	Innerhalb von 24 Stunden (Werktage)
Lassen Sie sich von der Rechtsabteilung des Geschäftsbereichs beraten, um alle Informationen zu erhalten, wenn die Beschwerde rechtliche Auswirkungen haben könnte, rechtliche Schritte angedroht sind, die Beschwerde von Regulierungsbehörden stammt oder der Kunde eine Entschädigung (einschliesslich Preisnachlässe/Abschreibungen) verlangt, <b>bevor</b> er der Beschwerdeführerin eine Rückmeldung gibt (einschliesslich Vereinbarungen, wenn eine Rückmeldung gegeben wird, um gemeinsam etwaige Fristen festzulegen).	Nach Eingang der Beschwerde (gemäss Richtlinien der Rechtsabteilung)
Benachrichtigung und Rücksprache mit der Abteilung Unternehmenskommunikation bei Risiko einer erheblichen Rufschädigung.	Innert 2 Stunden
Untersuchung der Beschwerde und ggf. mündliche Rückmeldung (direkter Kontakt zum Beschwerdeführer)	Innert 7 Tagen
Feedback geben, auch wenn die Beschwerde noch nicht geklärt ist	Innerhalb des mit dem Kunden vereinbarten Zeitrahmens
Melden Sie alle Beschwerden, die einer Untersuchung und einer formellen Rückmeldung bedürfen, an den Koordinator.	Nach Eingang

Kommunikationsabteilung der Unternehmenszentrale bearbeitet Beschwerden auf Social Media.	Sofort – gemäss Eskalationsprozess
---	------------------------------------

**STANDARDS, FORTSETZUNG**

Die schriftlichen Rückmeldungen / Benachrichtigungen müssen den Mediclinic-Standards entsprechen.

Die formelle Rückmeldung ist auf einem Briefbogen von Mediclinic/Hirslanden zu erstellen und vom Koordinator / in der Abteilungsleiterin oder dem Geschäftsführer der Klinik / der Klinikleiterin zu unterzeichnen und im PDF-Format zu versenden.

Im Umgang mit Beschwerden wird Mediclinic im Sinne unserer Werte:

- die Beschwerden von Kund\*innen vertraulich behandeln. Die Vertraulichkeit gilt sowohl für Informationen über die beschwerdeführende Person als auch, soweit relevant, über eine Person, gegen die eine Beschwerde erhoben wird. Mediclinic wird sich in angemessener Weise bemühen, die Vertraulichkeit der Informationen während des Beschwerdeprozesses zu wahren.
- Behandeln Sie Kund\*innen höflich, mit Respekt, Taktgefühl, Fairness und Empathie.
- Persönlich identifizierbare Informationen über einen Beschwerdeführer werden nur zum Zwecke der Bearbeitung der Beschwerde zur Verfügung gestellt und (sofern die Beschwerdeführerin nicht zustimmt) aktiv vor der Weitergabe geschützt.

**HISTORIE UND VERSIONSKONTROLLE**

**Historie**

VERSION NEIN	DATUM DES INKRAFTTRETENS	VERFASSER	DETAILS ZUR AKTUALISIERUNG
1	01.07.2019	Amanda Appelgryn	Erstveröffentlichung
2	18.07.2024	Amanda Appelgryn	Revision
MITWIRKENDE	NAME	BEZEICHNUNG	
<b>Version 1</b>	Béatrice Schwark	Leiterin Qualitätsmanagement: Hirslanden	
	Kevin Seaman	Nationaler Leiter Patientenerlebnis: MCSA	
	Dr. Lisa Pinto	Direktorin Klinische Projekte: MCME	

**Neue Version**

MITWIRKENDE	NAME	BEZEICHNUNG
	Béatrice Schwark	Leiterin Qualitätsmanagement: Hirslanden
	Renaldo Adams	Fachleiter Patientenerlebnis Operationen: MCSA
	Melanie Stander	Geschäftsführerin Klinische Dienste MCSA
	Dr. Lisa Pinto	Direktorin Klinische Projekte: MCME
	Wesal Freih	Unternehmensleiter Kundenerlebnis: MCME
<b>Verfasser:</b>	Amanda Appelgryn	Gruppenleiterin Kundenerlebnis
<b>Details zur Aktualisierung</b>		
<b>Versionsnummer</b>	02	
<b>Datum des Inkrafttretens</b>	18.07.2024	
<b>Nächstes Revisionsdatum</b>	30.06.2027	

**GENEHMIGUNG UND ABZEICHNUNG**

**Genehmigt durch**

ABTEILUNG / BEREICH / GRUPPE / FORUM	NAME DES VERTRETERS	UNTERSCHRIFT	BEZEICHNUNG	DATUM UNTERZEICHNET
Mediclinic Group	Dr. R. Toua		Group Chief Clinical Officer	18.07.2024