

## Umgang mit Beschwerden

Einfache Beschwerden (z.B. fehlender Befund) können von allen Mitarbeitern entgegengenommen werden. Sie werden zeitnah bearbeitet und entsprechend in der Labor-Software dokumentiert. Gravierendere Beschwerden werden von der Labor- oder Praxisleitung entgegengenommen bzw. an sie weitergeleitet. Sie werden z.B. in der Labor-EDV oder auf Formularen dokumentiert und an den Qualitätsmanagement-Beauftragten weitergeleitet. Dieser leitet sie an den oder die verantwortlichen Mitarbeiter des Screening-Labors weiter. Die Klärung einer Beschwerde darf nicht parteilich oder diskriminierend erfolgen. Wenn möglich wird sie von einer Person vorgenommen, die mit dem Gegenstand der Beschwerde nicht befasst ist.

Die Ursache der Beschwerde wird ermittelt und wenn möglich behoben. Gegebenenfalls werden vorbeugende Maßnahmen beschlossen oder der Gegenstand der Beschwerde wird in das Risikomanagement aufgenommen. Wo es sinnvoll ist, werden die Beschwerdeführer über die Lösung informiert.

Stand 23.10.2023