



Das Zertifikat wird Einrichtungen verliehen, die bei einem Audit vor Ort nachweisen können, dass sie unsere Zertifizierungskriterien erfüllen. Es kann als Plakette erworben werden (Plexiglas oval, siehe oben) und muss außerdem als Dokument mit Angabe des Gültigkeitszeitraums öffentlich ausgehängt werden. Als Bilddatei wird es Ihnen für Ihre Webseite zur Verfügung gestellt. Es ist vier Jahre gültig.



Hamburger Institut
für Beschwerdemanagement
GmbH

Geschäftsführerin: Hannelore Josuks
Schmidtweg 12
D-21029 Hamburg

Telefon: +49 40 72006954
Fax: +49 40 72006958
Mobil: +49 171 9342720

eMail: josuks@hifbm.de
Internet: www.hifbm.de

Stand: Dezember 2015



Hamburger Institut für
Beschwerdemanagement
GmbH
www.hifbm.de

Kunden- orientiertes Beschwerde- management

Ein Zertifikat für
Einrichtungen (nicht nur)
im Gesundheitswesen

Das Zertifikat

„Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“



Sie wollen deutlich machen, dass Sie kundenorientiert mit Beschwerden umgehen? Sie sind ein Unternehmen im Gesundheitsbereich, Sozialwesen oder Dienstleistungssektor? Dann sind Sie bei uns richtig.

Das Institut

Das Hamburger Institut für Beschwerdemanagement entwickelt, vermittelt und zertifiziert Beschwerdemanagement-Systeme. Wir arbeiten unabhängig und werden von der Hamburger Verbraucherzentrale begleitet.

Mit unserem Zertifikat „Kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ zeigen Sie öffentlich, dass Sie Unzufriedenheiten Ihrer Kunden ernst nehmen und für die Verbesserung Ihrer Qualität nutzen.

Das Gesetz

Seit Jahrzehnten werden mehr Transparenz und mehr Rechte für Patienten gefordert. Anfang 2013 wurde das Patientenrechtegesetz verabschiedet. Krankenhäuser sind jetzt ver-

pflichtet, ein „patientenorientiertes Beschwerdemanagement“ einzuführen (§ 135a Abs. 2 SGB V). Für ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen fordern die Transparenzkriterien des MDK schriftliche Regelungen zum Umgang mit Beschwerden. Einrichtungen in anderen Branchen sind bisher von solchen Regelungen noch nicht betroffen.

Das Zertifikat

Die bisher gängigen Zertifikate für Qualitätsmanagement (z.B. KTQ, DIN ISO) enthalten zwar einzelne Fragen zum Beschwerdemanagement, erfüllen jedoch nicht die Anforderungen an eine eigene Zertifizierung dieses Bereiches. Daher haben wir ein spezielles Zertifikat für patienten- bzw. kundenorientierte Beschwerdesysteme entwickelt. Seine Basis ist das EU-Projekt „PatientenNavigation“ (2001) sowie die „Hamburger Erklärung“ (seit 2004), eine Initiative der Hamburger Gesundheitsbehörde, der Krankenhausgesellschaft und der Verbraucherzentrale.

Das Audit

Wir begleiten Sie bei der Begehung vor Ort mit unseren praxiserfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Beschwerde- und Qualitätsmanagement sowie Pflegewissenschaft und Betriebswirtschaft. Das Audit besteht aus Recherchen via Telefon und Internet, einer Begehung sowie Gesprächen mit Verantwortlichen und Kunden der Einrichtung.

Unser Engagement wurde bereits mit dem Münchener Qualitätspreis (2009) gewürdigt.

Machen Sie mit. Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Ihnen ihre Beschwerden wichtig sind.