

## Umgang mit Beschwerden und Kundenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Patient\*innen und Zuweisenden ist uns ein großes Anliegen. Unser Beschwerde- und Feedbackverfahren stellt sicher, dass die Rückmeldungen schnell und professionell bearbeitet werden.

### Patient\*innen und Zuweisen stehen folgende Möglichkeiten zur Rückmeldung zur Verfügung:

1. **Online-Feedback:** Auf unserer Homepage steht ein Fragebogen für Zuweisende und Ratsuchende zur Verfügung. Die Rückmeldungen werden umgehend bearbeitet und in unserem Qualitätsmanagement-Quartalsbericht (QM) ausgewertet.
2. **Vor-Ort-Feedback:** In unseren Ambulanzräumen liegen Feedbackbögen für Ratsuchende bereit. Auch diese Rückmeldungen fließen in den QM-Quartalsbericht ein.
3. **Telefonische Beschwerden:** Während der Öffnungszeiten können Sie uns Montag bis Freitag in der Zeit 8.00 h - 11.00 h und von 13.00 h -14.00 h erreichen. Ihre Rückmeldung wird in unserer Labordatenbank als 8D-Report erfasst und analysiert.
4. **Schriftliche Beschwerden:** Außerhalb der Öffnungszeiten können Sie uns per E-Mail unter [humangenetik@medunigraz.at](mailto:humangenetik@medunigraz.at) oder postalisch kontaktieren. Diese Rückmeldungen werden ebenfalls in der Labordatenbank dokumentiert und überprüft.
5. **Rückmeldungen durch Zuweisende:** Unsere Ärztinnen und Ärzte stehen im direkten Austausch mit zuweisenden Fachkräften und erfassen positives sowie negatives Feedback, das in unser Qualitätsmanagement einfließt.
6. **Regelmäßige Befragungen:** Zum Abschluss der humangenetischen Beratung erhalten Ratsuchende einen Zufriedenheitsfragebogen, der per Fax (+43 316 385 79620) oder Post (Sekretariat Genetische Beratungsstelle; Neue Stiftingtalstraße 2, 8010 Graz) an uns übermittelt werden kann.
7. **Interne Qualitätsprüfung:** Der Laborleiter zieht zusätzlich Rückschlüsse aus unseren QM-Kennzahlen. Alle Rückmeldungen werden jährlich bewertet und Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet.

### Ablauf der Beschwerdebearbeitung

1. **Eingang der Beschwerde:** Wir leiten umgehend die Prüfung ein.
2. **Analyse und Bearbeitung:** Ihr Anliegen wird sorgfältig analysiert und dokumentiert.
3. **Lösungsfindung:** Falls erforderlich, werden Maßnahmen zur Verbesserung eingeleitet.
4. **Wirksamkeitskontrolle:** Die Umsetzung der Maßnahmen wird kontrolliert. In späterer Folge werden die Maßnahmen einer Wirksamkeitskontrolle unterzogen.

Ihr Feedback hilft uns, unsere humangenetischen Leistungen kontinuierlich zu verbessern.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen!