

## Qualitätsmanagement Handbuch

### Geltungsbereich: gesamte Einrichtung

#### Kunden-Kritik-Erfassungsbogen

<b>Kritikannahme durch:</b>	<b>Kritiksteller:</b>
<b>Name:</b> _____	<b>Name:</b> _____ Patient <input type="radio"/> Angehöriger <input type="radio"/> Betreuer <input type="radio"/> sonstiger <input type="radio"/>
<b>Datum:</b>	<b>Kritikweg:</b> Telefonisch <input type="radio"/> schriftlich <input type="radio"/> mündlich <input type="radio"/> sonstige <input type="radio"/>
<b>Betreff:</b>	
Pflege <input type="radio"/> Hauswirtschaft <input type="radio"/> Verwaltung <input type="radio"/> Beratung <input type="radio"/> Personal <input type="radio"/> Zeiten <input type="radio"/> Sonstiges <input type="radio"/>	
<b>Kritikbeschreibung:</b> positiv <input type="radio"/> negativ <input type="radio"/>	
<b>Dringlichkeit:</b>	
weniger dringend <input type="radio"/> dringend <input type="radio"/> sehr dringend <input type="radio"/>	

<b>Kritikbearbeitung:</b>			
<b>Bearbeitungsschritte:</b>	<b>Verantwortlich:</b>	<b>Datum:</b>	<b>Zusagen an den Kunden:</b>
1.			
2.			
3.			
4.			
<b>Lösungsvorschläge:</b>			

**Rückmeldung an den Kritiksteller am:** \_\_\_\_\_ **durch:** \_\_\_\_\_

**Kontrolle am:** \_\_\_\_\_ **durch:** \_\_\_\_\_