**Leitfaden Beschwerdeprozess Medical Bridge Germany (MBG)**

**Stand 11/2021**

Präambel:

MBG hat sich einer hohen Qualität in Prozessen und Dienstleistungen verschrieben. Unser Anspruch ist grundsätzlich, dass Teilnehmer und medizinische Einrichtungen mit einer hohen Zufriedenheit unseren Service in Anspruch nehmen.

Die Einwanderung von qualifizierten Fachkräften ist aber auch ein sehr vielfältiger und dynamischer Prozess, der mitunter sehr individuell gestaltet werden muss, denn jeder Mensch und jede Einrichtung ist anders.

Trotz unseres Anspruchs kann es vorkommen, dass unsere Partner oder Teilnehmer Grund zur Unzufriedenheit oder Beschwerde haben. Wir begreifen jede geäußerte Beschwerde als Chance, uns und unsere Prozesse zu verbessern. Daher bitten wir alle Beteiligten, aktiv Ihre Unzufriedenheit zu äußern. Selbstverständlich stehen dafür die normalen Ansprechpartner und Teilnehmerbetreuer zur Verfügung und freuen sich auch auf kritisches Feedback. Unabhängig davon installiert MBG mit diesem Leitfaden ein Prozess für den Umgang mit Beschwerden.

1. Definition Beschwerde

Zum besseren Verständnis erfolgt zunächst eine Definition des Begriffes. Gleichzeitig bleibt es aber allen Partnern überlassen, den Prozess auch für darüber hinaus gehende Anliegen oder Äußerungen zu nutzen, sofern er dies für berechtigt hält.

Definition gemäß Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA):

*Bei einer Beschwerde handelt es sich um eine Äußerung von Unzulänglichkeiten oder Bedenken durch betroffene oder deren Vertreterinnen und Vertreter in Bezug auf Ihre Rechte, Freiheiten oder andere Ansprüche, basierend auf Vertragsbedingungen, Abmachungen, Praktiken oder einem allgemeinen Verständnis von Fairness. Es handelt sich um einen Hinweis auf soziale und arbeitsrechtliche Folgen und Risiken, die zu Auswirkungen werden können. Beschwerden können vom Betroffenen selbst oder durch Vertreterinnen und Vertreter wie Organisationen kommuniziert werden.*

1. Beschwerdeeingang:

Jeder Teilnehmer und jede medizinische Einrichtung kann mit dem Betreff Beschwerde seinen Anliegen vortragen:

Mail: [info@medicalbridge-germany.com](mailto:info@medicalbridge-germany.com)

Fax: 0231-39810619

Post: An der Palmweide 55

44227 Dortmund

1. Ziel des Beschwerdeprozesse

Das Ziel der Bearbeitung jeder Beschwerde sollte sein, dass das Anliegen des Beschwerdeführers zu seiner Zufriedenheit gelöst werden kann, sofern nicht rechtliche oder andere notwendig zu beachtende Vorschriften dies verhindern. Der Beschwerdeführer soll sich mit seinem Anliegen Ernst genommen fühlen. Ergeben sich aus dem Prozess Ansätze für Prozess-Verbesserungen, so sind diese im Beschwerdeabschluss anzuregen und unter Federführung der Geschäftsleitung zu implementieren.

1. Zuständigkeit:

Eine Beschwerde kann nur als Chance genutzt werden, wenn diese nicht von der Person bearbeitet wird, über die sich beschwert wird oder die für dieses Thema zuständig ist. Um eine neutrale Bearbeitung und Bewertung von Beschwerden sicherzustellen, hat die MBG eine neutrale Beschwerdeperson als Ombudsmann installiert. Hieraus gliedert sich die Zuständigkeit wie folgt:

* Beschwerden über Mitarbeiter
* Geschäftsleitung MBG
* Beschwerden über übergeordnete Prozesse und die Geschäftsleitung
* Ombudsmann

1. Bearbeitungsdauer

Für jede Beschwerde erfolgt eine Eingangsbestätigung:

Beschwerde per Mail/Fax => innerhalb von 48h

Beschwerde per Post => innerhalb von 1 Woche

Die Bearbeitung der Beschwerde mit erster Reaktion an den Beschwerdeführenden erfolgt innerhalb von 14 Tagen. Sollte sich aufgrund besonderer Umstände eine längere Bearbeitung als erforderlich erweisen, so erhält der Beschwerdeführer einen Zwischenbescheid mit Begründung.

1. Bearbeitungsprozess

Nach Eingang der Beschwerde erstellt der für das Thema zuständige Mitarbeiter bzw. der Mitarbeiter, über den sich beschwert wird, innerhalb von 1 Woche eine Stellungnahme zu der Beschwerde und leitet diese an den zuständigen Verantwortlichen, beim Ombudsmann cc Geschäftsleitung weiter.

Der Verantwortliche entscheidet über die weitere Vorgehensweise und dokumentiert diese ebenfalls.

1. Sprache der Beschwerdeführung

Aus rechtlicher Notwendigkeit werden alle schriftlichen Dokumentationen in deutscher Sprache verfasst. Dem Beschwerdeführer steht es frei, Beschwerden in einer anderen Sprache zu verfassen und einzureichen.

Im Falle von Gesprächen entscheidet der Beschwerdeführer gemeinsam mit dem Ombudsmann darüber, ob bei dem Gespräch ein Dolmetscher anwesend sein soll.

1. Weisungsbefugnis

Die MBG verpflichtet sich im Rahmen des operativen Geschäftsbetriebes Entscheidungen des Ombudsmanns zu akzeptieren und den Anweisungen Folge zu leisten, es sei denn diese Entscheidung greift in grundsätzliche strategische Ausrichtungen oder die Substanz des Unternehmens in für die Geschäftsleitung nicht zu verantwortender Weise ein. In diesem Fall wird die Geschäftsleitung umgehend mit dem Ombudsmann Kontakt aufnehmen und die Gründe für eine ablehnende Haltung darlegen.

Finanzielle Entscheidungen bis zu 1.000€ werden ebenfalls seitens MBG akzeptiert.

1. Beschwerdeabschluss

Dem Beschwerdeführer steht es frei, die Ergebnisse des Beschwerdeprozesse anzuerkennen. Sollte dieses Ziel erreicht sein, wird eine Abschlussdokumentation vorgenommen und der Vorgang erledigt.

Sofern das Ergebnis den Beschwerdeführer nicht befriedigt, aber der Ombudsmann als finale Instanz keine weiteren Möglichkeiten einer Vorgehensweise sieht, so wird dies dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

1. Vertraulichkeit / Schutz

Aus der Grundhaltung von MBG, dass jede Beschwerde eine Chance darstellt, versteht MBG jede vorgebrachte Beschwerde als konstruktiven Beitrag. Daher wird weder MBG noch einer der Mitarbeiter aus der Tatsache einer Beschwerde eine negative Haltung gegenüber dem Beschwerdeführer entwickeln, im Gegenteil Unternehmen und Mitarbeiter sind dem Beschwerdeführer für seine Hinweise dankbar und wertschätzen diese.

Sofern es vom Beschwerdeführer gewünscht wird, werden Erstanfragen vertraulich behandelt, wir weisen aber ausdrücklich darauf hin, dass im Sinne einer Gleichbehandlung auch jeder betroffene Mitarbeiter die Chance erhalten muss, seine Sichtweise darzustellen. Aus diesem Grunde wird ein Mitarbeiter, über den eine Beschwerde geführt wird, immer mit einbezogen, aber auch zur Wertschätzung verpflichtet. Dies gilt selbstverständlich nur, sofern nicht rechtliche oder strafrechtliche Belange gegen eine Einbindung des Mitarbeiters sprechen.

1. Kommunikation des Beschwerdeleitfadens

Dieser Leitfaden wird in der jeweils gültigen Form auf der Homepage von MBG veröffentlicht und den Teilnehmern zusätzlich in Ihrer Heimatsprache zur Verfügung gestellt, um eine Kenntnis der Möglichkeiten die einem Teilnehmer zur Verfügung stehen, zu ermöglichen.

**Guideline Complaint Process Medical Bridge Germany (MBG)**

**Status 11/2021**

Preamble:

MBG is committed to high quality in processes and services. Our basic claim is that participants and medical facilities use our service with a high level of satisfaction.

However, the immigration of qualified professionals is also a very diverse and dynamic process that must sometimes be highly individualized, because every person and every facility is different.

Despite our aspirations, our partners or participants may have cause for dissatisfaction or complaint. We see every voiced complaint as an opportunity to improve ourselves and our processes. Therefore, we ask all participants to actively express their dissatisfaction. Of course, the normal contact persons and participant supervisors are available for this purpose and also look forward to critical feedback. Independently of this, MBG installs a process for dealing with complaints with this guideline.

1. definition complaint

For a better understanding, a definition of the term is given first. At the same time, however, all partners are free to use the process for concerns or statements that go beyond this, as long as they consider this to be justified.

Definition according to Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA):

A complaint is a statement of inadequacies or concerns by affected persons or their representatives regarding your rights, freedoms or other entitlements, based on contractual terms, agreements, practices or a general understanding of fairness. It is a reference to social and labor consequences and risks that may become impacts. Complaints can be communicated by the affected individual or through representatives such as organizations.

1. complaint receipt:

Any participant or medical facility can voice their concern with the subject complaint:

Mail: info@medicalbridge-germany.com

Fax: 0231-39810619

Mail: An der Palmweide 55, 44227 Dortmund

1. goal of the complaint process

The goal of processing any complaint should be to resolve the complainant's concern to his or her satisfaction, unless legal or other necessary regulations prevent this. The complainant should feel that his or her concerns are being taken seriously. If the process results in approaches for process improvements, these are to be suggested in the complaint conclusion and implemented under the leadership of the management.

1. Responsibility:

A complaint can only be used as an opportunity if it is not handled by the person about whom the complaint is made or who is responsible for this issue. To ensure neutral handling and evaluation of complaints, MBG has installed a neutral complaints person as ombudsman. From this, the responsibility is structured as follows:

- Complaints about employees

MBG management

- Complaints about higher-level processes and the management

Ombudsman

1. processing time

For each complaint there is an acknowledgement of receipt:

Complaint by mail/fax => within 48h

Complaint by mail => within 1 week

The processing of the complaint with the first reaction to the complainant takes place within 14 days. If, due to special circumstances, longer processing is necessary, the complainant will receive an interim response with reasons.

1. handling process

After receipt of the complaint, the employee responsible for the subject or the employee about whom the complaint is made will prepare a statement on the complaint within 1 week and forward it to the responsible person, at the ombudsman cc management.

The responsible person decides on the further course of action and also documents it.

1. language of the complaint

Due to legal necessity, all written documentation will be in German. The complainant is free to draft and submit complaints in another language.

In the case of interviews, the complainant decides together with the ombudsman whether an interpreter should be present during the interview.

1. authority to issue instructions

MBG undertakes to accept decisions made by the ombudsman in the course of its business operations and to comply with the instructions unless such decision interferes with fundamental strategic directions or the substance of the company in a manner for which the management cannot be held responsible. In this case, the management will immediately contact the ombudsman and explain the reasons for a negative attitude.

Financial decisions up to 1.000€ are also accepted by MBG.

1. complaint conclusion

The complainant is free to acknowledge the results of the complaint process. If this goal is achieved, a final documentation will be made and the case will be closed.

If the result does not satisfy the complainant, but the ombudsman as the final authority does not see any further possibilities for a course of action, the complainant will be informed of this in writing.

1. Confidentiality / Protection

Based on MBG's basic attitude that every complaint represents an opportunity, MBG understands every complaint made as a constructive contribution. Therefore, neither MBG nor any of its employees will develop a negative attitude towards the complainant from the fact of a complaint; on the contrary, the company and its employees are grateful to the complainant for his or her advice and value it.

If requested by the complainant, initial inquiries will be treated confidentially, but we expressly point out that, in the interest of equal treatment, each employee concerned must also be given the opportunity to present his or her point of view. For this reason, an employee about whom a complaint is made is always included, but also required to show appreciation. Of course, this only applies insofar as there are no legal or penal concerns that speak against involving the employee.

1. Communication of the Complaint Guidelines

This guideline will be published on MBG's homepage in its currently valid form and will also be made available to the participants in their native language in order to enable them to be aware of the options available to them.