

Anlage 7

## **Leitfaden Beschwerdeprozess Medical Bridge Germany** **(MBG)** **Stand 02/2023**

### 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.*

### 2. 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

### 3. 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.

#### 4. 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, wird die MBG eine neutrale Beschwerdeperson als Ombudsmann bei Beschwerden gegen die Geschäftsleitung benennen. Die benannte Person wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt. Hieraus gliedert sich die Zuständigkeit wie folgt:

- Beschwerden über Mitarbeiter  
⇒ Geschäftsleitung MBG
- Beschwerden über übergeordnete Prozesse und die Geschäftsleitung  
⇒ Ombudsmann

#### 5. 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.

#### 6. 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.

#### 7. 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.

#### 8. 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.

## 9. 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.

## 10. 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.

## 11. 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.