


|   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| <b>Helios Klinikum<br/>Krefeld GmbH Institut<br/>für Hygiene und<br/>Laboratoriumsmedizin</b> | <b>Verfahrensanweisung</b>    | <br>Gültig ab: 10.10.2023<br>Version: 4<br>Seite: 6 von 7 |
|   | <b>KR_QM_VA_Reklamationen</b> |   |
|   | VA-10907                      |   |

## 9.1 Reklamationsverfahren

- Wir freuen uns über ihr Feedback. Kontaktieren Sie uns dazu gerne über das Kontaktformular, per E-Mail oder telefonisch.
- Sollten Sie Rückfragen haben oder Unstimmigkeiten auftreten, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.
- Wir werden uns um Ihre Reklamation vertraulich, unparteilich und verantwortungsvoll kümmern.
- Zu Ihrer Reklamation werden wir die Ursachen analysiert und das Risiko eingeschätzt.
- Wir werden notwendige Maßnahmen und ggf. Korrekturen ergreifen.
- Um systematische Fehler zu erkennen werden die Reklamationen statistisch ausgewertet.

Druckdatum: 10.10.2023 - Aktuelle Version unter [https://qm-portal.helios-kliniken.de/QM\\_Dokumente/KR\\_Krefeld/KR\\_QM\\_Qualit%C3%A4tsmanagement/KR\\_QM\\_VA\\_Verfahrensanweisungen/KR\\_QM\\_VA\\_Reklamationen.docx](https://qm-portal.helios-kliniken.de/QM_Dokumente/KR_Krefeld/KR_QM_Qualit%C3%A4tsmanagement/KR_QM_VA_Verfahrensanweisungen/KR_QM_VA_Reklamationen.docx)

|                                  |                                       |                                  |
|----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| Version erstellt:                | Version geprüft:                      | Version freigegeben:             |
| 10.10.2023, Kennerknecht, Nicole | 10.10.2023, Schuler-Lüttmann, Susanne | 10.10.2023, Kennerknecht, Nicole |