

---

## Anlage 3 zur Kooperationsvereinbarung

### Vorgehen bei Beschwerden oder Konflikten

Das Beschwerde- und Konfliktmanagement verfolgt das primäre Ziel, die Qualität des Netzwerks BRS kontinuierlich und nachhaltig zu verbessern, das Vertrauen der Kooperationspartner innerhalb des Netzwerks nicht zu gefährden und zu fördern sowie eine für alle Seiten einvernehmliche Lösung zu finden.

Durch den nachfolgend beschriebenen Prozess wird Patient:innen, Angehörigen, Freund:innen und Kooperationspartnern ein Zugang geschaffen, sich bei Problemen, Beschwerden oder Konflikten, die an anderer Stelle nicht geklärt werden können, an eine neutrale Stelle zu wenden und Unterstützung zu erhalten. Darüber hinaus können Ideen oder Verbesserungsvorschläge eingereicht werden.

### **Beschwerden / Konflikte können je nach Ursache und Tiefe unterschiedlich bearbeitet werden**

Die verantwortlichen Personen im Netzwerk BRS verpflichten sich im Umgang mit Beschwerden und Konflikten zu Verschwiegenheit, Neutralität und Allparteilichkeit.

### **Ablauf**

Geht eine schriftliche oder telefonische Beschwerde z.B. eines Patienten, einer Patientin oder eines Kooperationspartners beim Netzwerk ein, wird der:die Beschwerdeführer:in von den Netzwerkkordinatorinnen ermutigt, die Situation mit der verantwortlichen Person in der Institution bzw. dem Dienst direkt zu klären. Dazu erhält er/sie - soweit bekannt – die Kontaktdaten. Der / die Beschwerdeführer:in wird um eine Rückmeldung gebeten, ob die Situation geklärt werden konnte.

Sieht sich der/die Beschwerdeführer:in nicht in der Lage, die Situation selbst zu klären, oder konnte mit der verantwortlichen Person keine Lösung herbeigeführt werden, wird die Situation bei Zustimmung des Beschwerdeführers mit einem Moderator/ einer Moderatorin thematisiert. Dies kann je nach Vorfall und Anliegen eine Netzwerkkordinatorin, ein Mitglied des ambulanten Ethikkomitees oder ein ein:e externe Moderator:in sein, die kein Mitglied des Netzwerks BRS ist. Mögliche Kosten für einen Supervisionstermin werden vom Netzwerk BRS getragen. Der Klärungsprozess erfolgt mit Einverständnis der betroffenen Personen.

Bei Beschwerden eines Kooperationspartners / eines Patienten / einer Patientin über die Netzwerkkordinatorinnen kann sich der/die Beschwerdeführer:in an einen der Vorgesetzten (Vorstandsmitglied des Vereins zur Betreuung und Begleitung von Schwerstkranken und Tumorpatienten wenden).