

the english and french version below  
la version anglaise et française ci-dessous

## **Beschwerdemanagement-Konzept für Medical Workforce Cherif GmbH**

(Aktualisiert am 05.09.2023)

### **1. Zweck und Ziele**

Das Beschwerdemanagement-Konzept der Medical Workforce Cherif GmbH hat das übergeordnete Ziel, Beschwerden von ausländischen Pflegekräften und Kunden professionell, effizient und kundenorientiert zu bearbeiten. Es strebt die kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität und die Steigerung der Kundenzufriedenheit an. Das Konzept verfolgt folgende Hauptziele:

- **Schnelle Bearbeitung:** Alle eingehenden Beschwerden werden zeitnah bearbeitet. Das Beschwerdemanagement-Team hat einen maximalen Bearbeitungszeitraum von drei Wochen festgelegt, um Beschwerden angemessen zu behandeln. Für dringende Beschwerden wird eine Reaktionszeit von 72 Stunden ab Eingang angestrebt.
- **Transparente Kommunikation:** Das Beschwerdemanagement-Team stellt sicher, dass die Beschwerdeführer über den aktuellen Status ihrer Beschwerden informiert werden. Eine Fallnummer wird jedem Beschwerdeführer zugewiesen, um den Fortschritt der Bearbeitung verfolgen zu können.
- **Kooperative Lösungsfindung:** Die Medical Workforce Cherif GmbH arbeitet eng mit den Geschäftspartnern vor Ort im Ausland und den betroffenen Pflegekräften und Kunden zusammen, um gemeinsam Lösungen zu finden und den Vermittlungsprozess zu optimieren.

### **2. Beschwerdekanäle**

Auf der Webseite von Medical Workforce Cherif GmbH wurde ein benutzerfreundliches Beschwerdetool zur Verfügung gestellt.

Link: <https://www.medicalworkforce.de/beschwerdemanagement>

Hier können ausländische Pflegekräfte und Kunden ihre Beschwerden einreichen. Nach der Einreichung erhalten sie eine eindeutige Fallnummer, um den Fortschritt ihrer Beschwerde online verfolgen zu können. Die Kommunikation mit den Beschwerdeführern erfolgt respektvoll und verständlich. Die hauptverantwortliche Kontaktperson zur Verarbeitung der Beschwerden ist der Geschäftsführer Fathi Cherif:

- Email: [fathi\\_cherif@medicalworkforce.de](mailto:fathi_cherif@medicalworkforce.de)
- Telefon: 0351/31460890
- Mobil: 0176/83058566
- Adresse: Altmarkt 10 B/D, 01067 Dresden

### **3. Verantwortlichkeiten**

Die hauptverantwortliche Kontaktperson zur Verarbeitung der Beschwerden im Beschwerdemanagement-Team ist der Geschäftsführer von Medical Workforce Cherif GmbH, Fathi Cherif. Vor Ort im Ausland wird mindestens eine weitere verantwortliche Person benannt, um eine effektive Zusammenarbeit und Betreuung der ausländischen Pflegekräfte sicherzustellen. Die Verantwortlichkeiten des Teams umfassen:

- Koordination des Beschwerdemanagements: Das Team ist für die Erfassung und Dokumentation der Beschwerden verantwortlich sowie für die Zuweisung an die entsprechenden Zuständigen.
- Untersuchung und Lösungsfindung: Das Team untersucht jede Beschwerde gründlich und erarbeitet in Zusammenarbeit mit den Geschäftspartnern und den betroffenen Pflegekräften und Kunden angemessene Lösungen.
- Kommunikation mit den Beschwerdeführern: Die Mitglieder des Teams, insbesondere Fathi Cherif, kommunizieren regelmäßig mit den Beschwerdeführern, um den Fortschritt der Bearbeitung zu teilen und Lösungen zu erläutern.
- Implementierung von Verbesserungsmaßnahmen: Das Team setzt die erarbeiteten Lösungen in enger Zusammenarbeit mit den Geschäftspartnern vor Ort im Ausland und den betroffenen Pflegekräften und Kunden um.

#### **4. Bearbeitungszeitraum**

Medical Workforce Cherif GmbH verpflichtet sich, alle eingehenden Beschwerden innerhalb eines maximalen Bearbeitungszeitraums von drei Wochen zu bearbeiten. Das Beschwerdemanagement-Team nimmt sich jedoch vor, jede Beschwerde innerhalb von 48 Stunden nach Eingang zu überprüfen und bei dringenden Beschwerden innerhalb von weiteren 24 Stunden mit der Bearbeitung zu beginnen.

#### **5. Untersuchung und Lösungsfindung**

Um eine gründliche Untersuchung und angemessene Lösungsfindung zu gewährleisten, trifft sich das Beschwerdemanagement-Team, inklusive Fathi Cherif, täglich zu einem Online-Meeting. Hier werden alle eingegangenen Beschwerden und Anliegen besprochen. Die Schritte der Untersuchung und Lösungsfindung beinhalten:

- Erfassung zusätzlicher Informationen: Das Team sammelt alle relevanten Informationen, die für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind, um den Sachverhalt zu verstehen und die Ursachen der Beschwerde zu ermitteln.
- Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern, Kunden und Pflegekräften: Die Beschwerden werden in enger Zusammenarbeit mit den Geschäftspartnern vor Ort und den betroffenen Pflegekräften und Kunden untersucht. Gemeinsam werden Lösungen erarbeitet, um die Interessen aller Parteien zu berücksichtigen.
- Maßnahmenplanung und -umsetzung: Das Team entwickelt konkrete Maßnahmenpläne, um ähnliche Beschwerden in Zukunft zu vermeiden und die Dienstleistungen zu verbessern. Die Umsetzung der Maßnahmen wird sorgfältig überwacht.

#### **6. Kommunikation**

Die Medical Workforce Cherif GmbH bietet auf ihrer Webseite ein benutzerfreundliches Beschwerdetool an, über das ausländische Pflegekräfte und Kunden ihre Beschwerden einreichen können. Nach der Einreichung erhalten sie eine eindeutige Fallnummer, um jederzeit nach dem Fortschritt ihrer Beschwerde erfahren zu können. Die Kommunikation mit den Beschwerdeführern erfolgt respektvoll und verständlich. Das Beschwerdemanagement-Team, insbesondere Fathi Cherif, informiert sie regelmäßig über den Fortschritt der Bearbeitung und erläutert die ergriffenen Maßnahmen zur Lösung des Problems.

## **7. Verbesserungsmaßnahmen**

Basierend auf den eingegangenen Beschwerden entwickelt das Beschwerdemanagement-Team, mit Fathi Cherif als Hauptverantwortlicher, gezielte Verbesserungsmaßnahmen, um die Servicequalität kontinuierlich zu steigern. Die Implementierung der Maßnahmen erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den Geschäftspartnern vor Ort im Ausland. Mögliche Verbesserungsmaßnahmen könnten sein:

- Schulungen und Trainings: Die Medical Workforce Cherif GmbH bietet ihren Geschäftspartnern vor Ort Schulungen an, um den Vermittlungsprozess zu optimieren und die Kommunikation mit den Pflegekräften zu verbessern.
- Überarbeitung der Vermittlungsverträge: Die Vermittlungsverträge werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf an geänderte Anforderungen oder Gesetzesänderungen angepasst, um klare Vereinbarungen und Erwartungen festzulegen.
- Einführung eines Feedbacksystems: Ein regelmäßiges Feedbacksystem wird implementiert, um die Zufriedenheit der ausländischen Pflegekräfte und Kunden zu evaluieren und Rückmeldungen zur kontinuierlichen Verbesserung zu erhalten.

## **8. Schulung und Sensibilisierung**

Um ein effektives Beschwerdemanagement sicherzustellen, werden alle Mitglieder des Beschwerdemanagement-Teams und die Geschäftspartner vor Ort im Ausland regelmäßig geschult und sensibilisiert. Die Schulungen umfassen folgende Themen:

- Bedeutung des Beschwerdemanagements: Die Schulungen vermitteln das Bewusstsein dafür, wie wichtig ein professionelles Beschwerdemanagement für die Kundenbindung und die Qualität der Dienstleistungen ist.
- Beschwerdehandling und Kommunikation: Die Teammitglieder werden in der korrekten Handhabung von Beschwerden und der wertschätzenden Kommunikation mit Beschwerdeführern geschult.
- Teamarbeit und Kooperation: Die Schulungen fördern die Teamarbeit und die Zusammenarbeit mit den Geschäftspartnern vor Ort, um gemeinsam Lösungen zu erarbeiten.

Die Sensibilisierung für das Beschwerdemanagement schafft eine offene Unternehmenskultur, in der Beschwerden als wertvolles Feedback betrachtet werden und die Möglichkeit zur kontinuierlichen Verbesserung bieten.

## **9. Dokumentation und Auswertung**

Medical Workforce Cherif GmbH dokumentiert alle eingehenden Beschwerden sowie die ergriffenen Maßnahmen und Lösungen. Die Berichte enthalten statistische Daten, Trends und Schlussfolgerungen aus der Beschwerdebearbeitung. Die Auswertung der Berichte dient dazu:

- Häufig auftretende Beschwerdegründe zu identifizieren und Maßnahmen zur Problemlösung zu entwickeln.
- Die Wirksamkeit der ergriffenen Maßnahmen zu überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.

- Die Berichterstattung an die Geschäftsführung und die Geschäftspartner vor Ort im Ausland.

Die regelmäßige Dokumentation und Auswertung sind entscheidend, um den Fortschritt des Beschwerdemanagements zu überprüfen und kontinuierlich zu verbessern.

### **10. Kontinuierliche Verbesserung**

Das Beschwerdemanagement-Konzept wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert, um sicherzustellen, dass es den aktuellen Anforderungen und Best Practices entspricht. Die Geschäftsführung von Medical Workforce Cherif GmbH und das Beschwerdemanagement-Team arbeiten gemeinsam daran, den Prozess kontinuierlich zu verbessern und das Beschwerdemanagement als integralen Bestandteil der Unternehmenskultur zu etablieren.

Die kontinuierliche Verbesserung beinhaltet:

- Die Analyse der gesammelten Daten und Trends, um neue Herausforderungen oder Chancen zu erkennen.
- Die Einbindung von Kundenfeedback zur Bewertung der Servicequalität und zur Festlegung von Verbesserungszielen.
- Die Implementierung neuer Maßnahmen und Schulungen, um die Effektivität des Beschwerdemanagements weiter zu steigern.

Die kontinuierliche Verbesserung stellt sicher, dass Medical Workforce Cherif GmbH flexibel und lernfähig bleibt und auf Veränderungen und Kundenanforderungen angemessen reagieren kann.

### **11. Mitarbeiter-Feedback und -Befragungen**

Zur Verbesserung des Beschwerdemanagements werden regelmäßige Mitarbeiter-Feedback- und -Befragungsumfragen durchgeführt werden. Hierbei können die Mitarbeiter ihre Einschätzungen, Ideen und Anregungen zum Beschwerdemanagement und zum Vermittlungsprozess teilen. Die Umfragen könnten online oder anonym durchgeführt werden, um eine offene und ehrliche Meinungsäußerung zu fördern. Die Rückmeldungen der Mitarbeiter werden ausgewertet und in die kontinuierliche Verbesserung des Beschwerdemanagements einbezogen werden.

### **12. Beschwerdemanagement-Schulung für Geschäftspartner vor Ort**

Neben den internen Schulungen wird die Medical Workforce Cherif GmbH auch ihre Geschäftspartner vor Ort im Ausland in das Beschwerdemanagement-Konzept einbeziehen. Hierzu werden Schulungen, Workshops oder Schulungsmaterialien entwickelt, um die Geschäftspartner für die Bedeutung eines professionellen Beschwerdemanagements zu sensibilisieren. Die Schulungen könnten auch die effektive Kommunikation und die kooperative Lösungsfindung betonen, um die Zusammenarbeit zwischen allen Parteien zu stärken und die Vermittlungsprozesse zu optimieren.

### **13. Kundenumfragen zur Servicequalität**

Um ein umfassendes Bild der Servicequalität und der Kundenzufriedenheit zu erhalten, werden regelmäßig Kundenumfragen durchgeführt. Die Umfragen könnten eine breite Palette von Themen abdecken, darunter die Erfahrungen während des Vermittlungsprozesses, die Qualität der vermittelten Pflegekräfte, die Kommunikation mit dem Unternehmen und das Beschwerdemanagement selbst. Die gesammelten Daten werden systematisch analysiert werden, um Erkenntnisse zu gewinnen und gezielte Verbesserungsmaßnahmen zu identifizieren.

### **14. Krisenmanagement und Eskalationsprozesse**

Ein gut durchdachtes Krisenmanagement ist von entscheidender Bedeutung, um mit außergewöhnlichen oder dringenden Beschwerden angemessen umzugehen. Die Medical Workforce Cherif GmbH wird klare Eskalationsprozesse definieren, die sicherstellen, dass besonders dringende Beschwerden schnell an die entsprechenden Stellen weitergeleitet und bearbeitet werden. Das Krisenmanagement wird auch Notfallpläne und Sofortmaßnahmen enthalten, um die Auswirkungen von schwerwiegenden Beschwerden zu minimieren und die Kundenzufriedenheit aufrechtzuerhalten.

#### ***15. Benchmarking mit Branchenstandards***

Um die Leistung des Beschwerdemanagements zu bewerten, wird die Medical Workforce Cherif GmbH Benchmarking mit anderen Unternehmen in der Pflegevermittlungsbranche durchführen. Durch den Vergleich mit branchenüblichen Standards und Best Practices können neue Perspektiven gewonnen und mögliche Optimierungsmöglichkeiten ermittelt werden. Das Benchmarking kann sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene erfolgen, um globale Trends und Entwicklungen zu berücksichtigen.

#### **Fazit**

Das umfassende Beschwerdemanagement-Konzept der Medical Workforce Cherif GmbH stellt sicher, dass Beschwerden von ausländischen Pflegekräften und Kunden professionell und kundenorientiert bearbeitet werden. Durch klare Verantwortlichkeiten, transparente Kommunikation und die Implementierung von Verbesserungsmaßnahmen wird die Servicequalität kontinuierlich gesteigert und das Vertrauen der Kunden und Pflegekräfte gestärkt. Regelmäßige Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen fördern eine offene Unternehmenskultur und eine kooperative Zusammenarbeit bei der Lösungsfindung. Die Medical Workforce Cherif GmbH ist bestrebt, das Beschwerdemanagement als integralen Bestandteil ihrer Unternehmenskultur zu etablieren und sich kontinuierlich zu verbessern, um langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und als vertrauenswürdiger und professioneller Partner in der sprachlichen Qualifizierung und Vermittlung ausländischer Pflegekräfte wahrgenommen zu werden.

# Complaint management concept for Medical Workforce Cherif GmbH

(Updated on 06.05.2023)

## 1. Purpose and Objectives

The Complaints Management Concept of Medical Workforce Cherif GmbH aims to handle complaints from foreign nursing staff and customers professionally, efficiently, and with a customer-oriented approach. The concept strives for continuous improvement of service quality and increased customer satisfaction. The main objectives of the concept are as follows:

- Swift processing: All incoming complaints will be handled promptly. The Complaints Management Team has set a maximum processing period of three weeks to address complaints appropriately. For urgent complaints, a response time of 72 hours from receipt is targeted.
- Transparent communication: The Complaints Management Team ensures that complainants are informed about the current status of their complaints. Each complainant is assigned a case number to track the progress of the processing.
- Cooperative problem-solving: Medical Workforce Cherif GmbH collaborates closely with local business partners abroad and the affected nursing staff and customers to find joint solutions and optimize the mediation process.

## 2. Complaint Channels

Medical Workforce Cherif GmbH provides a user-friendly complaint tool on its website.

Link: <https://www.medicalworkforce.de/beschwerdemanagement>

Foreign nursing staff and customers can submit their complaints through this tool. After submission, they receive a unique case number to track the progress of their complaints online. Communication with the complainants is conducted respectfully and comprehensibly. The main contact person responsible for processing complaints is the Managing Director, Fathi Cherif:

- E-Mail: [fathi\\_cherif@medicalworkforce.de](mailto:fathi_cherif@medicalworkforce.de)
- Phone: 0351/31460890
- Mobile: 0176/83058566
- Address: Altmarkt 10 B/D, 01067 Dresden

## 3. Responsibilities

The main contact person responsible for processing complaints in the Complaints Management Team is the Managing Director of Medical Workforce Cherif GmbH, Fathi Cherif. At least one additional responsible person is designated locally abroad to ensure effective collaboration and support for foreign nursing staff. The team's responsibilities include:

- Coordination of complaints management: The team is responsible for capturing and documenting complaints and assigning them to the appropriate authorities.
- Investigation and problem-solving: The team thoroughly investigates each complaint and collaborates with local business partners and the affected nursing staff and customers to develop appropriate solutions.

- Communication with complainants: Team members, especially Fathi Cherif, regularly communicate with complainants to share progress updates and explain the measures taken to address the issues.
- Implementation of improvement measures: The team implements the developed solutions in close collaboration with local business partners abroad and the affected nursing staff and customers.

#### **4. Processing Period**

Medical Workforce Cherif GmbH commits to processing all incoming complaints within a maximum processing period of three weeks. However, the Complaints Management Team aims to review each complaint within 48 hours of receipt and start processing urgent complaints within an additional 24 hours.

#### **5. Investigation and Problem-Solving**

To ensure thorough investigation and appropriate problem-solving, the Complaints Management Team, including Fathi Cherif, holds daily online meetings. During these meetings, all incoming complaints and concerns are discussed. The steps of investigation and problem-solving include:

- Gathering additional information: The team collects all relevant information necessary to address the complaint, understand the situation, and identify the causes of the complaint.
- Collaboration with business partners, customers, and nursing staff: Complaints are investigated in close collaboration with local business partners and the affected nursing staff and customers. Solutions are developed together to consider the interests of all parties involved.
- Action planning and implementation: The team devises concrete action plans to avoid similar complaints in the future and improve services. The implementation of these measures is carefully monitored.

#### **6. Communication**

Medical Workforce Cherif GmbH offers a user-friendly complaint tool on its website, allowing foreign nursing staff and customers to submit their complaints. After submission, they receive a unique case number to track the progress of their complaint at any time. Communication with complainants is conducted respectfully and comprehensibly. The Complaints Management Team, especially Fathi Cherif, regularly informs them about the progress of the processing and explains the measures taken to resolve the problem.

#### **7. Improvement Measures**

Based on the received complaints, the Complaints Management Team, led by Fathi Cherif, develops targeted improvement measures to continuously enhance service quality. The implementation of these measures occurs in close collaboration with local business partners abroad. Potential improvement measures may include:

- Training and workshops: Medical Workforce Cherif GmbH offers training sessions to its local business partners to optimize the mediation process and improve communication with nursing staff.
- Review of mediation contracts: The mediation contracts are regularly reviewed and adjusted as needed to reflect changed requirements or legal amendments, ensuring clear agreements and expectations.
- Introduction of feedback system: A regular feedback system is implemented to evaluate the satisfaction of foreign nursing staff and customers and obtain feedback for continuous improvement.

### **8. Training and Sensitization**

To ensure effective complaint management, all members of the Complaints Management Team and local business partners abroad receive regular training and sensitization. The training covers the following topics:

- Importance of complaint management: The training raises awareness of the significance of professional complaint management for customer retention and service quality.
- Complaint handling and communication: Team members are trained in the proper handling of complaints and respectful communication with complainants.
- Teamwork and cooperation: The training fosters teamwork and collaboration with local business partners to develop joint solutions.

Sensitization for complaint management creates an open corporate culture where complaints are considered valuable feedback and an opportunity for continuous improvement.

### **9. Documentation and Evaluation**

Medical Workforce Cherif GmbH documents all incoming complaints, as well as the measures and solutions implemented. The reports include statistical data, trends, and conclusions from complaint handling. The evaluation of the reports serves to:

- Identify frequently occurring reasons for complaints and develop measures for problem-solving.
- Review the effectiveness of implemented measures and make adjustments if necessary.
- Report to the management and local business partners abroad.

Regular documentation and evaluation are crucial to reviewing the progress of complaint management and continuously improving it.

### **10. Continuous Improvement**

The Complaints Management Concept is regularly reviewed and updated if necessary to ensure compliance with current requirements and best practices. The management of Medical Workforce Cherif GmbH and the Complaints Management Team work together to continuously improve the process and establish complaint management as an integral part of the corporate culture. Continuous improvement includes:

- Analysis of collected data and trends to identify new challenges or opportunities.



- Incorporation of customer feedback to assess service quality and set improvement goals.
- Implementation of new measures and training to further enhance the effectiveness of complaint management.

Continuous improvement ensures that Medical Workforce Cherif GmbH remains flexible and adaptable, capable of responding appropriately to changes and customer demands.

### ***11. Employee Feedback and Surveys***

To improve complaint management, regular employee feedback and survey polls will be conducted. Employees can share their assessments, ideas, and suggestions regarding complaint management and the mediation process. Surveys may be conducted online or anonymously to encourage open and honest expression of opinions. Employee feedback will be evaluated and incorporated into continuous improvement of complaint management.

### ***12. Complaint Management Training for Business Partners***

In addition to internal training, Medical Workforce Cherif GmbH will involve its local business partners abroad in the complaint management concept. Training sessions, workshops, or training materials will be developed to sensitize business partners to the importance of professional complaint management. The training may also emphasize effective communication and cooperative problem-solving to strengthen collaboration among all parties and optimize mediation processes.

### ***13. Customer Surveys on Service Quality***

To obtain a comprehensive picture of service quality and customer satisfaction, regular customer surveys will be conducted. Surveys may cover a wide range of topics, including experiences during the mediation process, the quality of matched nursing staff, communication with the company, and the complaint management itself. Collected data will be systematically analyzed to gain insights and identify targeted improvement measures.

### ***14. Crisis Management and Escalation Processes***

Well-structured crisis management is essential for appropriately handling exceptional or urgent complaints. Medical Workforce Cherif GmbH will define clear escalation processes to ensure that particularly urgent complaints are promptly forwarded to the relevant parties for resolution. Crisis management will also include emergency plans and immediate actions to minimize the impact of serious complaints and maintain customer satisfaction.

### ***15. Benchmarking with Industry Standards***

To assess the performance of complaint management, Medical Workforce Cherif GmbH will conduct benchmarking with other companies in the nursing mediation industry. By comparing with industry standards and best practices, new perspectives can be gained, and potential optimization opportunities identified. Benchmarking can be conducted on both national and international levels to consider global trends and developments.

## **Conclusion**

The comprehensive Complaints Management Concept of Medical Workforce Cherif GmbH ensures that complaints from foreign nursing staff and customers are handled professionally and customer-oriented. Through clear responsibilities, transparent communication, and the implementation of improvement measures, service quality is continuously enhanced, and the trust of customers and nursing staff is strengthened. Regular training and sensitization efforts promote an open corporate culture and cooperative collaboration in finding solutions. Medical Workforce Cherif GmbH is committed to establishing complaint management as an integral part of its corporate culture and continuously improving to build long-term customer relationships and be perceived as a trusted and professional partner in linguistic qualification and mediation of foreign nursing staff

# Concept de gestion des réclamations pour Medical Workforce Cherif GmbH

(Mis à jour le 06.05.2023)

## 1. Objectifs et Buts

Le concept de gestion des plaintes de Medical Workforce Cherif GmbH vise à traiter de manière professionnelle, efficace et orientée client les plaintes du personnel infirmier étranger et des clients. Il vise à améliorer continuellement la qualité du service et à augmenter la satisfaction des clients. Les principaux objectifs du concept sont les suivants :

- Traitement rapide : Toutes les plaintes reçues sont traitées rapidement. L'équipe de gestion des plaintes s'est fixé un délai de traitement maximal de trois semaines pour répondre aux plaintes de manière appropriée. Pour les plaintes urgentes, un délai de réponse de 72 heures à compter de la réception est visé.
- Communication transparente : L'équipe de gestion des plaintes s'assure que les plaignants sont informés de l'état actuel de leurs plaintes. Chaque plaignant se voit attribuer un numéro de dossier pour suivre l'évolution du traitement en ligne.
- Recherche de solutions coopératives : Medical Workforce Cherif GmbH collabore étroitement avec ses partenaires commerciaux locaux à l'étranger ainsi qu'avec le personnel infirmier et les clients concernés pour trouver des solutions communes et optimiser le processus de médiation.

## 2. Canaux de Plainte

Medical Workforce Cherif GmbH propose un outil de plainte convivial sur son site web.

Lien: <https://www.medicalworkforce.de/beschwerdemanagement>

Le personnel infirmier étranger et les clients peuvent soumettre leurs plaintes via cet outil. Après soumission, ils reçoivent un numéro de dossier unique pour suivre l'évolution de leurs plaintes en ligne. La communication avec les plaignants est effectuée de manière respectueuse et compréhensible. La personne de contact principale responsable du traitement des plaintes est le président directeur général, Fathi Cherif:

- E-Mail: [fathi\\_cherif@medicalworkforce.de](mailto:fathi_cherif@medicalworkforce.de)
- Téléphone: 0351/31460890
- Mobile: 0176/83058566
- Adresse: Altmarkt 10 B/D, 01067 Dresde

## 3. Responsabilités

La personne de contact principale responsable du traitement des plaintes au sein de l'équipe de gestion des plaintes est le directeur général de Medical Workforce Cherif GmbH, Fathi Cherif. Au moins une personne supplémentaire est désignée sur place à l'étranger pour assurer une collaboration efficace et un soutien au personnel infirmier étranger. Les responsabilités de l'équipe comprennent :

- Coordination de la gestion des plaintes : L'équipe est responsable de la saisie et de la documentation des plaintes et de leur attribution aux autorités compétentes.

- Enquête et résolution des problèmes : L'équipe examine en profondeur chaque plainte et collabore avec les partenaires commerciaux locaux et le personnel infirmier et les clients concernés pour développer des solutions appropriées.
- Communication avec les plaignants : Les membres de l'équipe, en particulier Fathi Cherif, communiquent régulièrement avec les plaignants pour leur fournir des mises à jour sur l'évolution du traitement et expliquer les mesures prises pour résoudre le problème.
- Mise en œuvre des mesures d'amélioration : L'équipe met en œuvre les solutions développées en collaboration avec les partenaires commerciaux locaux à l'étranger et le personnel infirmier et les clients concernés.

#### **4. Délai de Traitement**

Medical Workforce Cherif GmbH s'engage à traiter toutes les plaintes reçues dans un délai de traitement maximal de trois semaines. Cependant, l'équipe de gestion des plaintes vise à examiner chaque plainte dans les 48 heures suivant la réception et à commencer le traitement des plaintes urgentes dans un délai supplémentaire de 24 heures.

#### **5. Enquête et Résolution des Problèmes**

Pour assurer une enquête approfondie et une résolution appropriée, l'équipe de gestion des plaintes, y compris Fathi Cherif, tient des réunions en ligne quotidiennes. Lors de ces réunions, toutes les plaintes et préoccupations reçues sont discutées. Les étapes de l'enquête et de la résolution des problèmes comprennent :

- Collecte d'informations supplémentaires : L'équipe recueille toutes les informations pertinentes nécessaires pour traiter la plainte, comprendre la situation et identifier les causes de la plainte.
- Collaboration avec les partenaires commerciaux, les clients et le personnel infirmier : Les plaintes sont enquêtées en étroite collaboration avec les partenaires commerciaux locaux et le personnel infirmier et les clients concernés. Des solutions sont développées ensemble pour prendre en compte les intérêts de toutes les parties impliquées.
- Planification et mise en œuvre d'actions : L'équipe élabore des plans d'action concrets pour éviter des plaintes similaires à l'avenir et améliorer les services. La mise en œuvre de ces mesures est soigneusement surveillée.

#### **6. Communication**

Medical Workforce Cherif GmbH propose un outil de plainte convivial sur son site web, permettant au personnel infirmier étranger et aux clients de soumettre leurs plaintes. Après soumission, ils reçoivent un numéro de dossier unique pour suivre l'évolution de leur plainte à tout moment. La communication avec les plaignants est effectuée de manière respectueuse et compréhensible. L'équipe de gestion des plaintes, en particulier Fathi Cherif, informe régulièrement les plaignants de l'évolution du traitement et explique les mesures prises pour résoudre le problème.

## **7. Mesures d'Amélioration**

Sur la base des plaintes reçues, l'équipe de gestion des plaintes, dirigée par Fathi Cherif, développe des mesures d'amélioration ciblées pour améliorer continuellement la qualité du service. La mise en œuvre de ces mesures se fait en étroite collaboration avec les partenaires commerciaux locaux à l'étranger. Les mesures d'amélioration potentielles peuvent inclure :

- Formations et ateliers : Medical Workforce Cherif GmbH propose des sessions de formation à ses partenaires commerciaux locaux pour optimiser le processus de médiation et améliorer la communication avec le personnel infirmier.
- Révision des contrats de médiation : Les contrats de médiation sont régulièrement révisés et ajustés si nécessaire pour refléter les exigences modifiées ou les modifications légales, garantissant des accords et des attentes claires.
- Introduction d'un système de feedback : Un système de feedback régulier est mis en place pour évaluer la satisfaction du personnel infirmier étranger et des clients et recueillir des commentaires pour une amélioration continue.

## **8. Formation et Sensibilisation**

Pour assurer une gestion des plaintes efficace, tous les membres de l'équipe de gestion des plaintes et les partenaires commerciaux locaux à l'étranger reçoivent régulièrement des formations et une sensibilisation. Les formations comprennent les sujets suivants :

- Importance de la gestion des plaintes : Les formations sensibilisent à l'importance d'une gestion professionnelle des plaintes pour la fidélisation des clients et la qualité des services.
- Traitement des plaintes et communication : Les membres de l'équipe sont formés à la gestion adéquate des plaintes et à la communication respectueuse avec les plaignants.
- Travail d'équipe et coopération : Les formations encouragent le travail d'équipe et la collaboration avec les partenaires commerciaux locaux pour développer des solutions ensemble.

La sensibilisation à la gestion des plaintes crée une culture d'entreprise ouverte où les plaintes sont considérées comme des commentaires précieux offrant la possibilité d'améliorations continues.

## **9. Documentation et Évaluation**

Medical Workforce Cherif GmbH documente toutes les plaintes reçues ainsi que les mesures et solutions prises. Les rapports comprennent des données statistiques, des tendances et des conclusions tirées du traitement des plaintes. L'évaluation des rapports vise à :

- Identifier les motifs de plainte fréquents et développer des mesures pour résoudre les problèmes.
- Vérifier l'efficacité des mesures prises et apporter des ajustements si nécessaire.
- Rendre compte à la direction et aux partenaires commerciaux locaux à l'étranger.

Une documentation et une évaluation régulières sont essentielles pour évaluer les progrès de la gestion des plaintes et améliorer continuellement le processus.

## **10. Amélioration Continue**

Le concept de gestion des plaintes est régulièrement examiné et mis à jour au besoin pour s'assurer qu'il est conforme aux exigences actuelles et aux meilleures pratiques. La direction de Medical Workforce Cherif GmbH et l'équipe de gestion des plaintes travaillent ensemble pour améliorer continuellement le processus et établir la gestion des plaintes comme un élément intégré à la culture d'entreprise. L'amélioration continue comprend :

- L'analyse des données et des tendances collectées pour identifier de nouveaux défis ou opportunités.
- L'intégration des commentaires des clients pour évaluer la qualité du service et définir des objectifs d'amélioration.
- La mise en œuvre de nouvelles mesures et formations pour accroître l'efficacité de la gestion des plaintes.

L'amélioration continue garantit que Medical Workforce Cherif GmbH reste flexible et capable d'apprendre, et qu'elle peut répondre de manière appropriée aux changements et aux exigences des clients.

### ***11. Feedback et Enquêtes auprès des Employés***

Pour améliorer la gestion des plaintes, des enquêtes régulières auprès des employés sont menées pour recueillir leurs opinions, idées et suggestions concernant la gestion des plaintes et le processus de médiation. Les enquêtes pourraient être menées en ligne ou de manière anonyme pour favoriser une expression ouverte et honnête des opinions. Les commentaires des employés sont évalués et pris en compte dans l'amélioration continue de la gestion des plaintes.

### ***12. Formation à la Gestion des Plaintes pour les Partenaires Commerciaux Locaux***

Outre les formations internes, Medical Workforce Cherif GmbH impliquera également ses partenaires commerciaux locaux dans le concept de gestion des plaintes. Des formations, des ateliers ou des supports de formation seront développés pour sensibiliser les partenaires commerciaux à l'importance d'une gestion professionnelle des plaintes. Les formations pourraient également mettre l'accent sur la communication efficace et la recherche de solutions coopératives pour renforcer la collaboration entre toutes les parties impliquées et optimiser le processus de médiation.

### ***13. Enquêtes sur la Qualité du Service auprès des Clients***

Pour obtenir une vue d'ensemble complète de la qualité du service et de la satisfaction des clients, des enquêtes régulières auprès des clients seront menées. Les enquêtes pourraient couvrir un large éventail de sujets, y compris les expériences pendant le processus de médiation, la qualité du personnel infirmier recruté, la communication avec l'entreprise et la gestion des plaintes elle-même. Les données recueillies seront analysées de manière systématique pour obtenir des informations et identifier des mesures d'amélioration ciblées.

### ***14. Gestion des Crises et Processus d'Escalade***

Une gestion des crises bien structurée est essentielle pour traiter de manière appropriée les plaintes exceptionnelles ou urgentes. Medical Workforce Cherif GmbH définira des processus d'escalade

clairs pour s'assurer que les plaintes particulièrement urgentes sont rapidement transmises aux parties concernées pour résolution. La gestion des crises comprendra également des plans d'urgence et des mesures immédiates pour minimiser l'impact des plaintes graves et maintenir la satisfaction des clients.

### ***15. Comparaison avec les Standards de l'Industrie***

Pour évaluer la performance de la gestion des plaintes, Medical Workforce Cherif GmbH effectuera des comparaisons avec d'autres entreprises du secteur de la médiation infirmière. En comparant avec les standards de l'industrie et les meilleures pratiques, de nouvelles perspectives peuvent être acquises et des opportunités d'optimisation potentielles identifiées. La comparaison pourra être effectuée à l'échelle nationale et internationale pour prendre en compte les tendances et évolutions mondiales.

### **Conclusion**

Le concept complet de gestion des plaintes de Medical Workforce Cherif GmbH garantit que les plaintes du personnel infirmier étranger et des clients sont traitées de manière professionnelle et orientée client. Grâce aux responsabilités claires, à la communication transparente et à la mise en œuvre de mesures d'amélioration, la qualité du service est continuellement améliorée et la confiance des clients et du personnel infirmier est renforcée. Les formations régulières et les actions de sensibilisation favorisent une culture d'entreprise ouverte et une collaboration coopérative dans la recherche de solutions. Medical Workforce Cherif GmbH s'engage à établir la gestion des plaintes comme une partie intégrante de sa culture d'entreprise et à s'améliorer continuellement pour établir des relations clients durables et être perçue comme un partenaire fiable et professionnel pour la qualification linguistique et le recrutement de personnel infirmier étranger