

Datum: _____

Mein Problem/ mein Wunsch

Station/ Bereich: _____ Zimmer : _____

Ich bin: Patient/in Angehörige/r

Ich wünsche eine Antwort: Ja Nein

Meine Adresse / Telefonnummer:

Bitte haben Sie Verständnis, dass Anliegen zu Personen oder Mitarbeitenden nur bearbeitet werden können, wenn Sie deren vollständigen Namen nennen.

Wie Sie uns erreichen können

- Rufen Sie uns an: 07531/801-2065.
- Schreiben Sie uns eine Mail: patientenfuersprecher@freundeskreis-klinikum-konstanz.de.
- Unser Büro befindet sich im Raum B17 im Haus 2.
- Sprechstunde im Büro B17 jeden Dienstag von 15.00 bis 17.00 Uhr, weitere Termine gerne nach Vereinbarung.
- Mit Hilfe des Infzettels in unserem Flyer oder dem auf Ihrer Station erhältlichen „Lob- und Kritik“-Bogen. Neben dem Büro B17 finden Sie unserem Briefkasten für Ihre schriftliche Nachricht.
- Bitten Sie einen Mitarbeitenden des ambulanten Dienstes oder das Pflegepersonal auf Ihrer Station, den Kontakt zu uns herzustellen.

Wir freuen uns darauf, Sie zu unterstützen!



Ihre Patientenfürsprecher

- Waltraud Faschian
- Petra Gerlach

Die Patientenfürsprecher im Klinikum Konstanz
Gesundheitsverbund Landkreis Konstanz
Klinikum Konstanz
Mainaustraße 35, 78464 Konstanz
patientenfuersprecher@freundeskreis-klinikum-konstanz.de
Internet: www.glkn.de

F-Nr. 1467/02/20



Gesundheitsverbund
Landkreis Konstanz



IHRE PATIENTENFÜRSPRECHER

Wir sind gerne für Sie da!

Klinikum Konstanz
Vincentius Krankenhaus

Sehr geehrte Patientinnen und Patienten,
sehr geehrte Angehörige,

In vielen Fällen wünschen sich Patientinnen und Patienten während ihres stationären Krankenhausaufenthaltes oder ihrer ambulanten Behandlungszeit im Klinikum einen direkten Gesprächspartner zur Lösung von kleineren oder größeren Problemen.

Aus diesem Grund hat der Gesundheitsverbund Landkreis Konstanz Patientenfürsprecher berufen, um den Beteiligten direkt und unbürokratisch Hilfestellung zu geben.

Wir nehmen gerne Ihre Anliegen auf, setzen uns auf Ihren Wunsch hin vermittelnd für Sie ein, mit dem Ziel schnell behilflich sein zu können.

Wir arbeiten als Patientenfürsprecher ehrenamtlich, weisungsfrei und unabhängig.

Alle Informationen, die Sie uns anvertrauen oder die wir für Sie einholen, unterliegen selbstverständlich der Schweigepflicht.

Zögern Sie nicht, mit uns Kontakt aufzunehmen. Wir freuen uns, wenn wir Ihnen Unterstützung bieten und gemeinsam zu einer zufriedenstellenden Lösung beitragen können.

Ihre Patientenfürsprecher



Waltraud Faschian



Petra Gerlach

Unsere Aufgaben

Patientenfürsprecher* sind Vermittler zwischen Krankenhaus und Patient bzw. dessen Angehörigen. Wir werden auf Ihren Wunsch hin aktiv und kümmern uns persönlich um Ihr spezielles Anliegen.

Zu unseren Aufgaben gehören:

- Anhören und Aufnehmen Ihres Anliegen
- Entgegennahme von Lob und Kritik, von Anregungen und Verbesserungsvorschlägen
- Information über Ihre Rechte als Patient
- Absprache der weiteren Vorgehensweise und Schritte
- Rückfragen im Auftrag des Patienten beim Arzt, beim Pflegepersonal, bei der Verwaltung etc.
- Klären und Lösen von Konflikten
- Nach Absprache mit dem Patienten Weiterleitung von Verbesserungsvorschlägen, von Lob und Zufriedenheit an die Klinikleitung bzw. das Beschwerdemanagement

Wege, mit uns in Kontakt zu kommen

Sie können während Ihres Aufenthaltes im Klinikum telefonisch, per E-Mail, mit Hilfe des Abschnittes „Mein Problem/ mein Wunsch“ in diesem Flyer oder über einen Mitarbeitenden der ambulanten Dienste oder Ihrer Station den Kontakt zu uns herstellen. **Alle weiteren Informationen hierzu finden Sie auf der Rückseite des Flyers.**

Wenn Sie aufgrund Ihrer Erkrankung nicht in der Lage sein sollten, mit uns direkt Kontakt aufzunehmen, so kann sich gerne ein Angehöriger oder Vertrauter an uns wenden.

Eine Kontaktaufnahme mit den Patientenfürsprechern kann selbstverständlich auch nach Ihrer Entlassung stattfinden.

**steht stellvertretend für Patientenfürsprecher und Patientenfürsprecherinnen*

Als Patientenfürsprecher im Klinikum

Patientenfürsprecher sind eine wichtige Kommunikationsschnittstelle zwischen Patienten und Krankenhaus. Als ehrenamtliche Tätige arbeiten wir unabhängig und weisungsfrei. Unser Auftrag ergibt sich aus dem Leitbild des Klinikums.

Unser Ziel ist es, den Dialog zwischen Patient und Klinikum zu fördern, das Qualitätsmanagement zu unterstützen und somit zur Weiterentwicklung des Klinikums beizutragen. Die Patientenfürsprecher ergänzen das mit dem Patientenrechtegesetz verbindlich eingeführte patientenorientierte Beschwerdemanagement der Krankenhäuser.

Wir sehen den Patienten zu allererst als hilfesuchenden Menschen, der uns vertraut und auf unsere Unterstützung hofft. Es ist daher unsere Verpflichtung, den Patienten (und seine Angehörigen) entsprechend zu informieren und eine allseits zufriedenstellende Lösung anzustreben und zu erreichen.

Wir sind nicht befugt, Sie medizinisch oder rechtlich zu beraten.

Informationen, die wir in Ihrem Namen erfragen, unterliegen der Schweigepflicht und werden nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Patienten eingeholt.

In bestimmten Situationen wird es jedoch nicht ausbleiben können, dass wir fachlichen Rat, z.B. beim Ethik-Komitee oder anderen Fachbereichen einholen. Hierbei wahren wir Ihre Anonymität und es gilt die Schweigepflicht für uns wie auch für alle weiteren Mitarbeitenden des Klinikums.