



ALB FILS KLINIKEN GmbH

Praxisbeispiele Patientenfürsprecher

Aus der Sicht eines Geschäftsführers

Wolfgang Schmid

24.03.2015

Darum geht es nicht!



- **Keine Regelung im LKHG** (abweichend von anderen Ländern) – lediglich gesetzliche Regelungen speziell für psychiatrische Zentren (Psychiatriezentren-ErrichtungsG)
→ „freiwillige“ Einrichtung – und das ist auch gut so!
- **Ehrenamtliche Tätigkeit**
 - nicht weisungsgebunden
 - unterliegt der Schweigepflicht
 - Datenschutz beachten
- **Kostenlose Inanspruchnahme durch Patienten**



Was macht ein Patientenfürsprecher?

- Entgegennahme von Lob und Beschwerden von Patienten
- Beantwortung von Fragen (z.B. bzgl. der Rechte der Patienten)
- Vermittlung / Schlichtung bei Problemen zwischen Patient und Klinikpersonal - Deeskalation
- Entgegennahme von Anregungen und Verbesserungsvorschläge
- **Kontaktmöglichkeiten**
 - Sprechstunde (1x pro Monat)
 - telefonischer Kontakt oder per Mail
 - „Krankenbesuche“ am Bett



- Kostenübernahme
- Arztbriefschreibung, Reinigung, Essen
- unbeantwortete Beschwerden (zu lange Bearbeitungszeit)
- „Behandlungsfehler“

Ergänzung zum Rückmeldemanagement

→ **Angebot:** Anliegen im persönlichen Gespräch mit einer unabhängigen Person besprechen

„Ich gehe sonst an die Presse.“

- Jeweils eine Person pro Standort – mit gegenseitiger Vertretung
 - Hr. Kress, ehemaliger Geschäftsführer AOK-Neckar-Fils
 - Herr Hilse, ehemaliger Vorstandsvorsitzender KSK GP
 - Inanspruchnahme ca. 75 % durch Angehörige
 - Einsatz führt zu spürbarer Reduktion von Stress und Aggressionen bei Konflikten
 - ca. 2-3 Einsätze pro Woche
 - Wichtige Hinweise für Verbesserungen
- Beide Herren fühlen sich in ihrer Rolle wohl



- gute Kenntnisse aus Gesundheitswesen
- in der Region verwurzelt
- Netzwerker
- Gestandene, versierte Persönlichkeit mit Deeskalierungspotenzial

IHRE PATIENTENFÜRSPRECHER



Dieter Kress

„Durch meine frühere langjährige Tätigkeit als Geschäftsführer der AOK Neckar-Fils sind mir die Probleme und Ängste der Patienten und ihrer Angehörigen bestens vertraut. Ein einfühlsamer Umgang mit Ihnen ist mir ein persönliches Anliegen.“



Jürgen Hilse

„Nach vielen Berufsjahren als Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Göppingen kann ich als Patientenführsprecher meine Vermittlungskompetenz einbringen. Ich versuche stets eine einvernehmliche Lösung zu finden, mit der alle Beteiligten – Patienten, Angehörige und Mitarbeiter – zufrieden sind.“

ERREICHBARKEIT

Sie erreichen uns unter
Telefon 07121-681147
oder per Mail
patientenfuersprecher@af-k.de

Impressum
ALB FILS KLINIKEN
Eichertstr. 3, 73038 Göppingen
Tel. 07161.64-0
www.alb-fils-klinden.de
www.facebook.com/AlbFilsKliniken
info@af-k.de
Bestellnummer 35519
Stand Mai 2014
Fotos: Radioli, Fotolia



**ZUHÖREN.
HELFE.
BERATEN.
VERMITTELN.**

Unabhängige
Patientenführsprecher in den
ALB FILS KLINIKEN



KOMPETENZ
QUALITÄT
ZUWENDUNG

Liebe Patientin, lieber Patient,

Ihr Wohlergehen liegt den ALB FILS KLINIKEN am Herzen – dafür setzen sich täglich über 2.500 Mitarbeiter mit Kompetenz und Zuwendung ein. Sollten Ihre Erwartungen dennoch einmal nicht erfüllt werden, können Sie sich jederzeit an Ihre behandelnden Ärzte oder das Pflegepersonal sowie an das Beschwerdemanagement wenden.

Möchten Sie aus persönlichen Gründen nicht den direkten Beschwerdeweg wählen, stehen wir Ihnen darüber hinaus als Patientenführsprecher mit Rat und Tat zur Seite. Als ehrenamtliche Tätige in den ALB FILS KLINIKEN sehen wir uns allein dem Interesse des Patienten verpflichtet. Diese unabhängige Stellung verpflichtet uns zur unparteiischen, objektiven Lösung der uns übertragenen Aufgaben.

Wir haben ein offenes Ohr für Ihre Sorgen, Nöte und Beschwerden und freuen uns, wenn wir Ihnen Hilfe bieten und zu einer für Sie zufriedenstellenden schnellen Lösung Ihres Anliegens beitragen können.

Sprechen Sie uns an!

Ihre Patientenführsprecher
Dieter Kress

Jürgen Hilse

ALS PATIENTENFÜRSPRECHER SIND WIR FÜR SIE DA,...

- ... um Ihre Anregungen, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden, die Ihren Klinikaufenthalt oder die Behandlung betreffen, entgegenzunehmen und in geeigneter Form weiterzuleiten.
- ... um während oder nach Ihrem Klinikaufenthalt in Konfliktsituationen zu vermitteln.
- ... wenn Sie sich über Ihre Rechte als Patientin oder Patient im Unklaren sind.
- ... wenn Sie Lob und Anerkennung weitergeben möchten.

Wir fungieren als Vermittler zwischen Ihnen und den ALB FILS KLINIKEN und setzen uns für Ihre Belange oder die Ihrer Angehörigen ein.

Sie bestimmen selbst, ob Sie nur ein vertrauliches Gespräch wünschen oder ob wir uns aktiv um Ihr Anliegen kümmern sollen.

Als Patientenführsprecher sind wir zur Verschwiegenheit verpflichtet. Informationen, die Sie uns anvertrauen, unterliegen selbstverständlich der Schweigepflicht.

Die Beratung erfolgt im vorab vereinbarten persönlichen Gespräch in unserem Büro oder auch am Krankenbett, telefonisch oder schriftlich.

Patientenfürsprecher seit Sommer 2014

Herr Hilse und Herr Kress

