

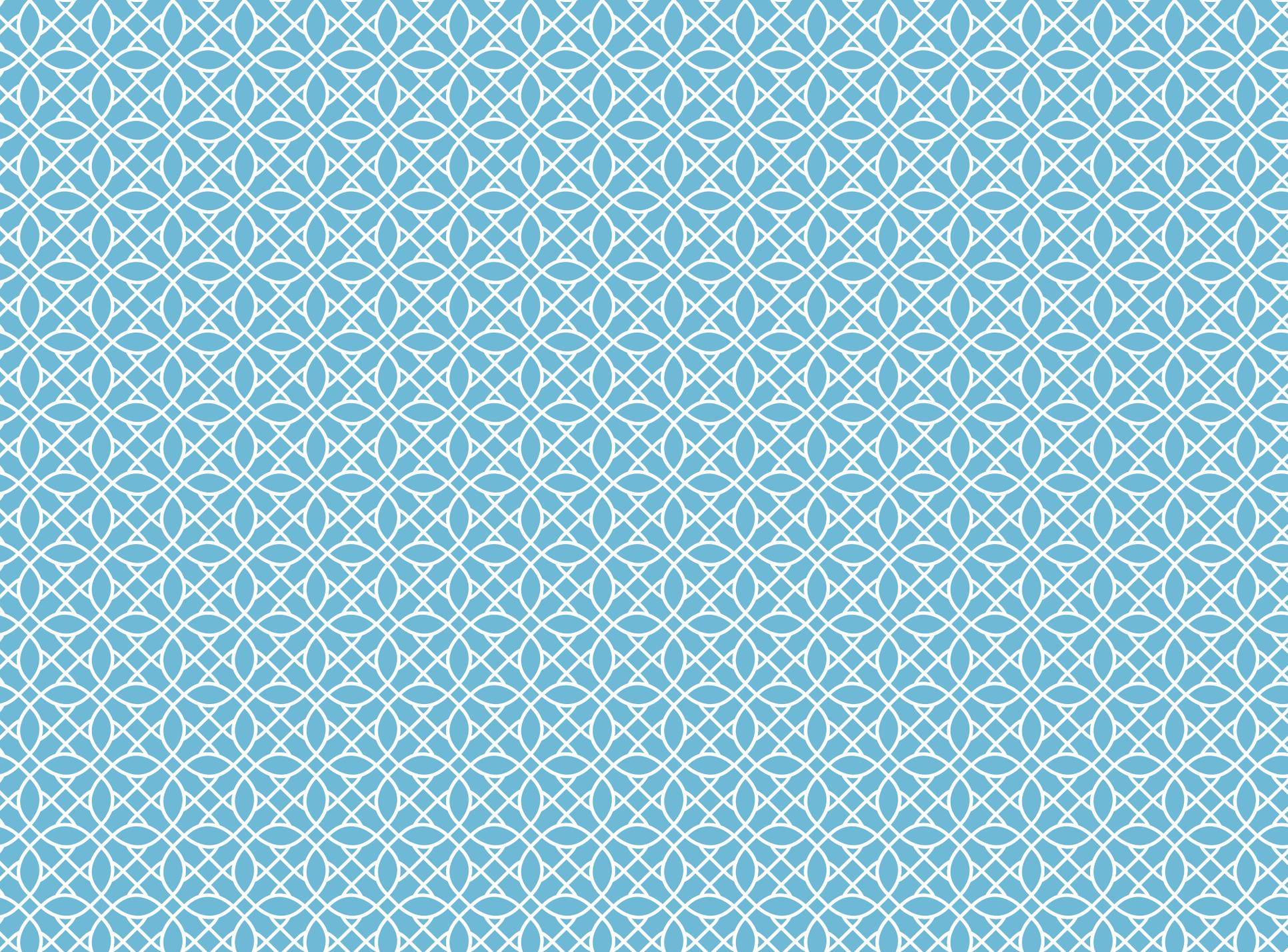


Katholisches Klinikum Essen



Netzwerk Beschwerdemanagement – Frühjahrstagung 2014 – Katholisches Klinikum Essen

Patientenfürsprecher – Philippusstift – Borbeck  
Detlef Schliffke





Katholisches Klinikum Essen

## Zu meiner Person – ein Paar Eckpfeiler

- + 17 Jahre unter Tage LA Bergmann (u. a. Zeche Polsum), zuletzt Sprengstoffausgeber
- + Vorsitzender der Gewerkschaft IGBCE
- + Versichertenältester
- + Geschäftsführer Vogelheimer SV



Katholisches Klinikum Essen

# Patientenfürsprecher

+ Philippusstift Borbeck

+ **Herrn Detlef Schliffke**

+ Marienhospital Altenessen

+ **Frau Birgit Hagen**

+ St. Vincenz Krankenhaus

+ **Frau Ursula Bengsch**



Katholisches Klinikum Essen

# Patientenfürsprecher Wir kümmern uns um

- + Ihre persönlichen Anliegen und Beschwerden,
- + Ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge,
- + Das, was Sie stört
- + Das, was Ihnen gefällt



Katholisches Klinikum Essen

# Ihre Stimme für Krankenhausangelegenheiten

- + Dort, wo Menschen aufeinandertreffen, kann es zu Meinungsverschiedenheiten und Konflikten kommen. Es ist menschlich, dass persönliche Anliegen im Krankenhausalltag eine gesonderte Rolle einnehmen und zu Problemen führen.
- + Für diese Fälle stehen unsere Patientenfürsprecher zur Seite. Sie sind die Schnittstelle zwischen Patient und Krankenhaus. Gerne stehen die Sprecher für Sie ein und bemühen sich, Ihre Anliegen bestmöglich zukommunizieren und umzusetzen. Ihre Zufriedenheit ist neben ihrer Gesundheit das höchste Ziel während ihres Aufenthalts im Krankenhaus.



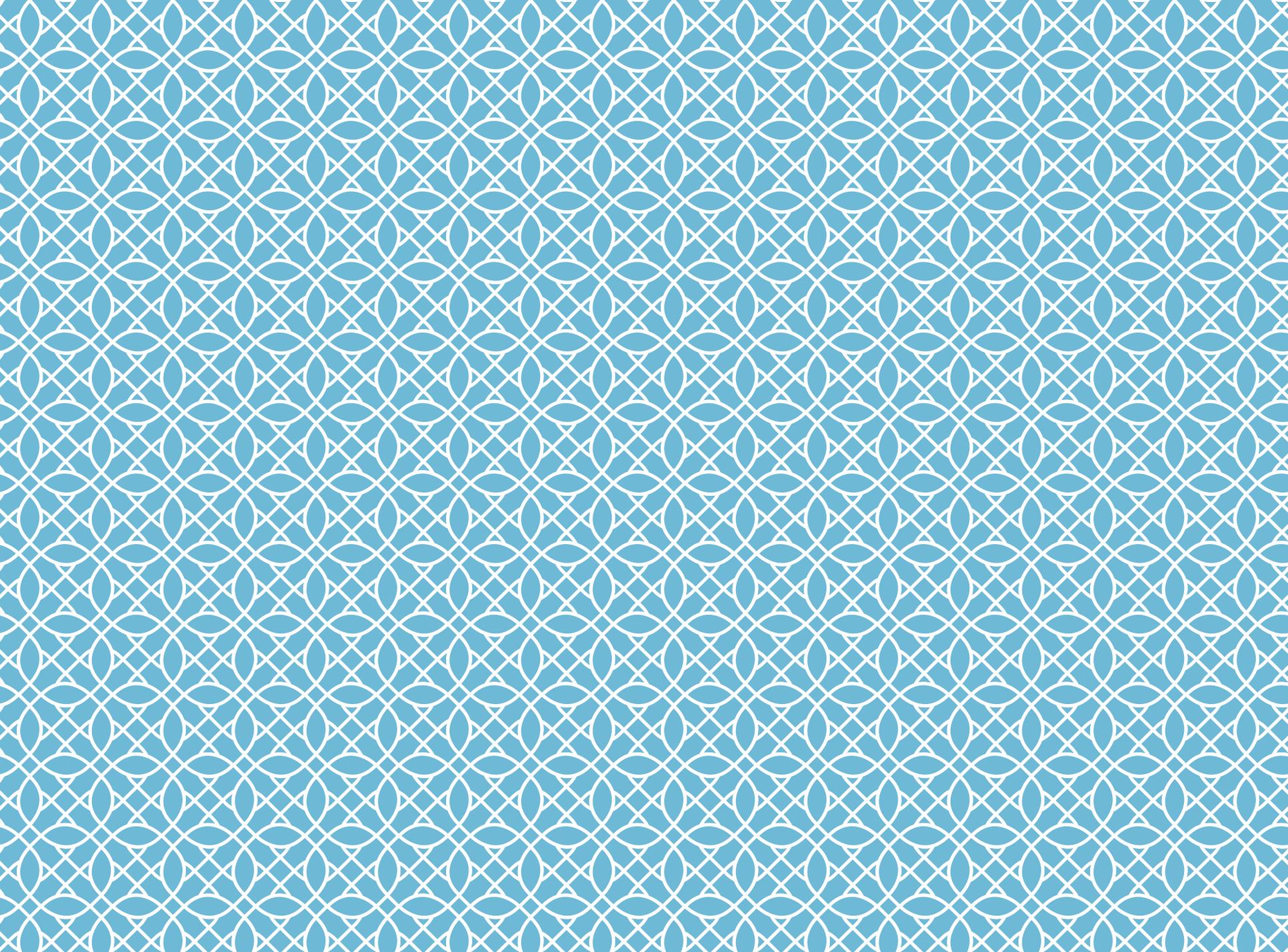
Katholisches Klinikum Essen

Dem Patienten sollte vor Abschluss seines Krankenaufenthalts geholfen worden sein!

✦ Patientenfürsprecher  
als Kümmerer der  
Patienten im  
Krankenhaus



Philippusstift





## Was für Anliegen haben Patienten beispielweise ?

- + Das Fehlen der Speisekarte auf dem Zimmer
- + Das Fehlen gewisser Teesorten
- + Ängste der Patienten und Angehörigen
- + Störende Geräusche
- + Fehlenden Informationsweitergabe
  
- + Wartezeit bis zur Röntgen-Untersuchung
- + Behandlungsfehler
- + Entwendung von persönlichen Gegenständen



Katholisches Klinikum Essen

## Philippusstift – Beispiele zu jeder Fachklinik

- + Klinik für Anästhesie und Intensivmedizin
- + Medizinische Klinik II
- + Klinik für Neurologie und klinische Neurophysiologie
- + Klinik für Orthopädie, Unfallchirurgie, Hand- und Fußchirurgie, Spezielle Unfallchirurgie
- + Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
- + Klinik für Radiologie
- + Klinik für Allgemein-, Viszeral- und Minimalinvasive Chirurgie



## Ständiger Kontakt im Krankenhaus

- + Präsenz
- + Regelmäßiger/Ständiger Kontakt mit allen in der Versorgung Beteiligten im Krankenhaus
- + Einbindung in das Lob- und Beschwerdemanagement
- + Eine enge Zusammenarbeit mit der Information/Pforte, welche auch häufig als Anlaufstelle von Beschwerden wahrgenommen wird.
- + Kontakt zu:
  - + Station
  - + Ärzte
  - + Sozialdienst
  - + Seelsorge



## Was braucht ein Patientenfürsprecher?

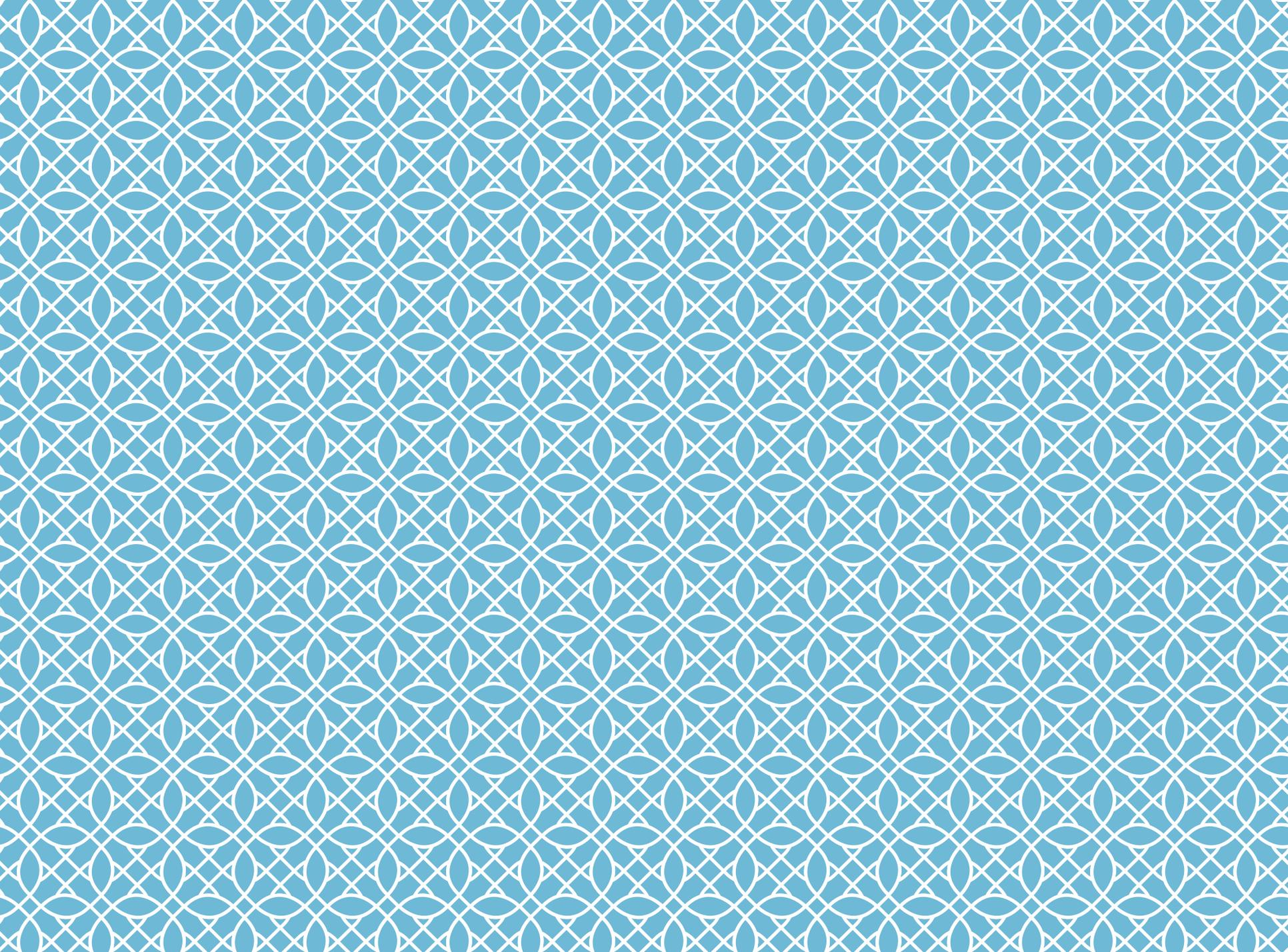
- + Eigener Raum (Büro) Anlaufstelle im Eingangsbereich oder in einem zentralen, gut zugänglichem und auffindbaren Bereich
- + Telefon
- + Computer mit Drucker
- + Zugang zum Intranet
- + Schlüssel für die Beschwerde- und Meinungsbriefkästen
- + Eigenen Briefkasten
- + Flyer oder Handkarte
- + Visitenkarten
- + Aushänge auf den Stationen, in den Schaukästen
- + Sprechstunde



Katholisches Klinikum Essen

## Vernetzung durch Vorträge und Aufklärung

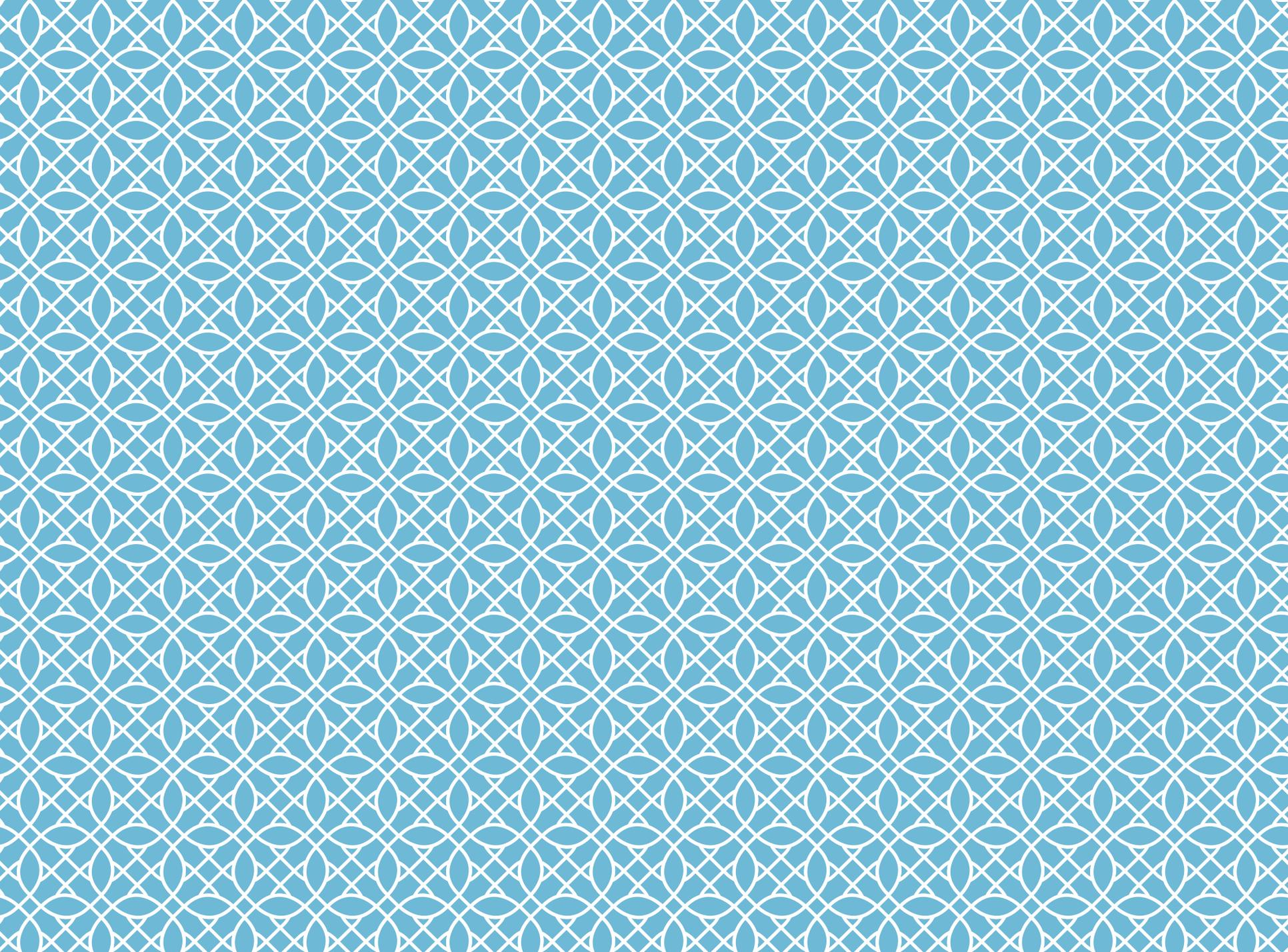
- + Stadt Essen Ratssaal Seniorenbeirat
- + AWO – Essen
- + VDK Essen
- + Katholische Arbeiterbewegung St. Barbara Essen
- + VHS – Essen
- + Sozialdienst Katholischer Frauen Essen
- + Deutsche Rheumaliga
- + St. Augustinen Krankenhaus Düren
- + Netzwerk Beschwerdemanagement
- + Deutsch-Arabischer Gesundheitstag Essen





## Vernetzung vor Ort

- + Die Vernetzung ist unter allen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher, sehr wichtig.
  
- + Für 2014 in Planung:
  - + Einführung eines regelmäßigen Netzwerktreffens aller Patientenfürsprecher in Essen im drei Monats-Rhythmus





Katholisches Klinikum Essen

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit  
und ein herzliches Glück Auf.



Philippusstift