

# Informationen für Patient:innen

Patientenfürsprecher:innen



## Liebe Patientin, lieber Patient,

wir tun alles dafür, Ihnen den Aufenthalt in unserem Krankenhaus so angenehm wie möglich zu gestalten und freuen uns, wenn uns das gelungen ist. Da Feedback wichtig ist, lassen Sie uns gerne wissen, wenn Sie sich gut aufgehoben und versorgt gefühlt haben und wenn Ihnen etwas besonders gut gefallen hat. Unsere Mitarbeiter:innen freuen sich über positives Feedback in Wort und Schrift – wir leiten dieses gerne an die Mitarbeitenden unserer Stationen, Funktions- und Fachabteilungen weiter.

Wir sind uns aber bewusst, dass auch einmal etwas schief gehen kann, und dürfen Ihnen versichern, dass auch negatives Feedback immer noch Feedback ist, an welchem wir wachsen können. Für ein konstruktives Miteinander möchten wir Sie bitten, uns auch dieses stets mitzuteilen. Sofern Sie zu Ihrem Anliegen einen Rückruf/ eine Rückmeldung wünschen, geben Sie uns gerne einen Hinweis unter: (05042) 602-1274 oder [qm@dsk-bm.de](mailto:qm@dsk-bm.de) (Qualitätsmanagement/ Beschwerdemanagement).

Uns ist allerdings ebenso bewusst, dass man sich als Patient:in in einer Behandlungssituation manchmal nicht traut negatives anzusprechen. In diesem Zusammenhang möchten wir die Brücke schlagen zu *Ihren* Patientenfürsprecher:innen. Bei Patientenfürsprecher:innen handelt es sich um von der Krankenhaus-Organisation unabhängige, also nicht weisungsgebundene, sondern ehrenamtlich Tätige, welche Patient:innen sowie Angehörige bei Bedarf mit Rat und Tat zu Seite stehen. Für die Deister-Süntel-Klinik kümmern sich Frau Annegret Witte und Frau Katharina Weißling um Ihre Anliegen und stehen Ihnen und Ihren Angehörigen gerne als Vermittelnde zur Verfügung. Dabei dürfen Sie sicher sein, dass im Rahmen ihrer unabhängigen Rolle stets vertrauensvoll und diskret mit Ihren Anliegen umgegangen wird. Ihre Patientenfürsprecher:innen kümmern sich u. a. um:

- Ihre Anliegen und Feedback
- Ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge
- das, was Sie stört
- das, was Ihnen auffällt
- das, was Ihnen gefällt

Neben dem aktiven Zuhören gehören die Wahrnehmung, Prüfung und der ergebnisorientierte Umgang mit Ihren Anliegen zu den Aufgabenbereichen der Patientenfürsprecher:innen. Dabei stehen sie einerseits als Vermittelnde zwischen dem klinischen Fachpersonal und Ihnen zur Verfügung; andererseits wirken sie zügig auf eine für Sie transparente Aufarbeitung Ihres Anliegens hin und geben Ihnen Rückmeldung über den Verlauf – sowohl während Ihres stationären Aufenthaltes als auch im Nachgang dazu. Damit tragen sie ergänzend zum klinikinternen, patientenorientierten Beschwerdemanagement bei. Durch *Ihr* konstruktives Feedback – sowohl positiv als auch negativ – helfen Sie uns dabei, uns stetig weiterzuentwickeln und zu verbessern – für Sie und alle Patient:innen die nach Ihnen kommen.

## Kontaktaufnahme Patientenfürsprecher:innen

	<b>Annegret Witte</b>	<b>Katharina Weißling</b>	<b>Sprechzeiten</b>
<i>Rolle</i>	Patientenfürsprecherin	Patientenfürsprecherin	Jeden 2. und 4. Dienstag im Monat, 10-12 Uhr im Patientenaufenthaltsraum (1. OG, Station B) oder nach individueller Vereinbarung.
<i>Tel.:</i>	0172-3983773	0171-1742316	
<i>E-Mail:</i>	<a href="mailto:patientenfuesprecher@dsk-bm.de">patientenfuesprecher@dsk-bm.de</a>		

Die Kontaktaufnahme/ Terminvereinbarung zu einem persönlichen Gespräch via E-Mail oder Telefon ist wochentäglich zwischen 08:00-18:00 Uhr möglich. Bitte machen Sie hierfür Angaben über Ihren vollständigen Namen, Ihr Geburtsdatum, das Krankenhaus sowie die behandelnde Station. Frau Witte oder Frau Weißling setzen sich so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung.

*Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen,  
Ihr Team der Deister-Süntel-Klinik.*