

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.kn@glkn.de](mailto:patientenfuersprecher.kn@glkn.de)
- unser Büro befindet sich im Raum B17 im Haus 2
- hinterlassen Sie eine Nachricht im Briefkasten im Eingangsbereich, z.B. mit Hilfe des Kontaktformulars im Flyer
- 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
- Anne Matissek
- Petra Gerlach

Die Patientenfürsprecher im Klinikum Konstanz  
Gesundheitsverbund Landkreis Konstanz  
Klinikum Konstanz  
Mainaustraße 35, 78464 Konstanz  
Internet: [www.glkn.de](http://www.glkn.de)



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



Anne Matissek

## 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.