

Bedingungen für die Zusammenarbeit zwischen der jeweiligen Klinik und dem Patientenfürsprecher bzw. der Patientenfürsprecherin

Seitens der Klinik ist sicher zu stellen:

Einrichtung / Ausstattung des Arbeitsplatzes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ niederschwelliger Zugang ▪ ungestörtes Gespräch muss möglich sein ▪ Ausstattung: Telefon mit AB, möglichst PC mit Internetzugang, abschließbarer Schrank ▪ eigener Briefkasten, kein Zugang für Mitarbeiter der Klinik
Bekanntmachung der Funktion und Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aushänge mit Kontaktdaten auf den Stationen, beim Pförtner etc. – spezifisch für die jeweilige Fachrichtung ▪ Informationen in Aufnahmemappe ▪ Hinweise auf den Internetseiten der jeweiligen Klinik ▪ wünschenswert: Teilnahme am kulturellen Leben (z.B. Tag der offenen Tür)
Unterstützung bei der Wahrnehmung der Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> ▪ offizielle Begrüßung und Einführung / Vorstellung im Haus ▪ Benennung von Ansprechpartnern und Ansprechpartnerinnen ▪ Anbieten von regelmäßigen Gesprächsterminen ▪ generelle Unterstützung der Patientenfürsprecher und Patientenfürsprecherinnen
Transparentes Beschwerdemanagement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nachvollziehbare Bearbeitung der Anliegen ▪ Rückmeldung an Fürsprecher und Fürsprecherin sowie Patient und Patientin

Seitens des Patientenfürsprechers und der Patientenfürsprecherin wird erwartet:

Ansprechpartner sein	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erreichbarkeit absichern (persönlich, per AB oder E-Mail) ▪ Präsenz zeigen (mind. 14-tägig, Stationsbesuch, Namensschild tragen)
Kontakt zur Klinik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschwerden und Anliegen von Patienten und Patientinnen und deren Angehörigen vertreten und vermittelnd klären ▪ <u>unter Beachtung der Unabhängigkeit der Funktion</u>
Bearbeitung der Anliegen und Beschwerden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ unter Berücksichtigung des Datenschutzes und der Schweigepflicht ▪ Rückmeldung an die Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen