

## Bedingungen für die Zusammenarbeit zwischen der jeweiligen Klinik und den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern

Seitens der Klinik ist sicher zu stellen:

<b>Einrichtung / Ausstattung des Arbeitsplatzes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ niederschwelliger Zugang</li> <li>▪ ungestörtes Gespräch muss möglich sein</li> <li>▪ Ausstattung: Telefon mit AB, möglichst PC mit Internetzugang, abschließbarer Schrank</li> <li>▪ eigener Briefkasten</li> </ul>
<b>Bekanntmachung der Funktion und Aufgaben</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beiträge in Patientenbroschüren und -informationen</li> <li>▪ Aushänge mit Sprechzeiten und Telefonnummer auf den Stationen, beim Pförtner etc. – spezifisch für die jeweilige Fachrichtung</li> <li>▪ Hinweise auf den Internetseiten der jeweiligen Klinik</li> <li>▪ wünschenswert: Teilnahme am kulturellen Leben (z.B. Tag der offenen Tür)</li> </ul>
<b>Unterstützung bei der Wahrnehmung der Aufgaben</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offizielle Begrüßung und Einführung / Vorstellung im Haus</li> <li>▪ Benennung von Ansprechpartner</li> <li>▪ Anbieten von regelmäßigen Gesprächsterminen</li> <li>▪ generelle Unterstützung der Patientenfürsprecher/innen</li> </ul> <p><i>Nur für die in den psychiatrischen Abteilungen der Krankenhäuser tätigen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Kontakt zu allen Patienten ermöglichen, auch zu fixierten Patienten</i></li> </ul>
<b>Transparentes Beschwerdemanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nachvollziehbare Bearbeitung der Anliegen</li> <li>▪ Rückmeldung an Patient/in und Fürsprecher</li> </ul>

Seitens der Patientenfürsprecherin und des Patientenfürsprechers wird erwartet:

<b>Ansprechpartner sein</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erreichbarkeit absichern (persönlich, per AB oder E-Mail)</li> <li>▪ Präsenz zeigen (Sprechstunde mind. 1x wöchentlich, Stationsbesuch)</li> </ul>
<b>Kontakt zur Klinik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beschwerden und Anliegen von Patient/innen und deren Angehörigen vorbringen und – wenn möglich – mediativ klären</li> <li>▪ <u>unter Beachtung der Unabhängigkeit der Funktion</u></li> </ul>
<b>Bearbeitung der Anliegen und Beschwerden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unter Berücksichtigung des Datenschutzes und der Schweigepflicht</li> <li>▪ Rückmeldung an die Beschwerdeführer</li> </ul>
<b><i>Nur für die in den psychiatrischen Abteilungen der Krankenhäuser tätigen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher!</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitwirkung bei der Gestaltung der Unterbringung</li> <li>▪ Unterstützung der Einrichtung durch Anregungen und Verbesserungsvorschläge insbesondere hinsichtlich des therapeutischen Klimas</li> <li>▪ Hilfe bei der Eingliederung der Patienten nach der Entlassung</li> <li>▪ Aufklärung der Öffentlichkeit über die Probleme psychisch Kranker</li> </ul>