PATIENTENRÜCKMELDUNGEN ERNST NEHMEN – NEU ZUSÄTZLICH MIT DER «UNABHÄNGIGEN BESCHWERDEINSTANZ KLINIK ST. ANNA»

Die professionelle Bearbeitung von Patientenrückmeldungen ist für Spitäler heute ein Muss. Viele Patienten schätzen es, nach einem Klinikaufenthalt ihre subjektiven Erfahrungen mitteilen zu können – sowohl positive Erlebnisse wie auch Unzufriedenheiten.

Die Klinik St. Anna legt grossen Wert auf die sorgfältige interne Aufarbeitung der Patientenrückmeldungen. Ein mehrköpfiges Team garantiert die kompetente Bearbeitung der eingegangenen Meldungen. Nur wenn ein Problem erkannt ist, können Prozesse verändert und Abläufe kontinuierlich verbessert werden.

> «BEFRIEDIGENDE LÖSUNGEN FÜR ALLE PARTEIEN FINDEN – DAS IST UNSER ZIEL.»

Die Klinik kümmert sich, auch nach dem Austritt

Eine solche Unzufriedenheit während einem Spitalaufenthalt wird von den Patienten oder Angehörigen vor oder nach Austritt schriftlich der Direktion mitgeteilt.

Die Patientenbeschwerde wird umgehend mit einem Schreiben an den Patienten bestätigt. Handelt es sich um eine Beschwerde, welche eine ärztliche Handlung betrifft, wird vom jeweiligen Arzt eine schriftliche Stellungnahme eingefordert.

Nach getätigten internen Abklärungen kümmert sich die Leiterin der Klinischen Qualitätssicherung, Dr. Viviane von Orelli, um die nächsten Schritte. In der Regel nimmt sie telefonisch Kontakt mit dem Patienten auf und bietet ein klärendes Gespräch zusammen mit dem beteiligten Arzt an. Die Klinik legt grossen Wert darauf, dass eine Lösung gefunden werden kann, die für alle Beteiligten stimmt.

Lösungen auch für schwierige Situationen

Ist die Situation komplexer oder sind mehrere Ärzte an der Behandlung beteiligt gewesen, wird zur Lösungsfindung die Direktion beigezogen. Meist können auch diese Fälle in einem Gespräch bereinigt werden. Sollte in seltenen Fällen auch auf dieser Stufe eine Einigung ausbleiben, wird das Dossier an die GAL-Aufsichtskommission (GAL: Gesellschaft der St. Anna Ärzte Luzern) weitergeleitet.

Neu: Unabhängige Beschwerdeinstanz Klinik St. Anna

Per 1. Oktober 2012 wurde eine unabhängige Beschwerdeinstanz gegründet. Sie besteht aus drei Ärzten aus der Region, die nicht an der Klinik arbeiten. Diese Unabhängige Beschwerdeinstanz Klinik St. Anna soll sich um die Anliegen derjenigen Patienten kümmern, bei welchen klinikintern keine Lösung gefunden werden konnte oder bei welchen der Wunsch nach einer von der Klinik unabhängigen Beurteilung vorhanden ist. Sie wird auf Antrag der Klinik zur Erarbeitung eines Lösungsvorschlages einberufen.

Die Existenz dieser unabhängigen Beschwerdeinstanz bedeutet für die Patienten ein Surplus an Vertrauen. Es wird hier klar das Ziel verfolgt, eine komplexe Beschwerde einvernehmlich mit allen Beteiligten zu lösen, ohne dass weitere, oft kostspielige Instanzen (Versicherungen, Juristen) zugezogen werden müssen.

KONTAKT

Dr. med. Viviane von Orelli Eggspühler
Fachärztin FMH für Innere Medizin
Leiterin Klinische Qualitätssicherung
Klinik St. Anna
St. Anna-Strasse 32
CH-6006 Luzern
T +41 41 208 48 61
viviane.vonorelli@hirslanden.ch

PATIENTENSTELLE ZENTRALSCHWEIZ

Für die Patienten der Zentralschweiz gibt es auch die Möglichkeit, sich mit ihrem Anliegen direkt an die Patientenstelle Zentralschweiz zu wenden. Seit über 20 Jahren setzt sich diese Organisation für die Interessen der Patientinnen und Patienten ein. Der gemeinnützige Verein ist unabhängig sowie konfessionell und parteipolitisch neutral.

Patientenstelle Zentralschweiz
St. Karliquai 12
CH-6000 Luzern 5
T +41 41 410 10 14
patientenstelle.luzern@bluewin.ch