

Workshop

Wie sehe ich mich als Patientenfürsprechende?

am 25. März 2021 in Münster

Arbeitsergebnisse

Einigkeit bestand bei den Teilnehmer*innen des Workshops darin, dass Wertschätzung die unabdingbare Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit allen Handelnden im Rahmen des Ehrenamts als Patientenfürsprechende/r ist.

Fokus Selbstverständnis

...für die Patienten	...für die Angehörigen	...für die ÄrztInnen
<ul style="list-style-type: none"> - Kümmerer - MittlerIn - Sprachrohr - BeraterIn - jemand, der sie ernst nimmt 	<ul style="list-style-type: none"> - der heiße Draht in die Klinik - Unterstützung - unabhängig - BeraterIn - erstmal parteilich - um Verständnis werbend 	<ul style="list-style-type: none"> - VermittlerIn - jemand, der situationsabhängig Konsequenzen einfordert
...für das Pflegepersonal	...für die Verwaltung	
<ul style="list-style-type: none"> - VermittlerIn - ÜbermittlerIn - Partnerin 	<ul style="list-style-type: none"> - ein Gewinn für die Geschäftsführung - HinweisgeberIn für Gutes und Schlechtes - KosteneinsparerIn - jemand der eine andere Perspektive einnimmt - jemand, der Anstöße gibt - jemand, der die Kundenzufriedenheit fördert - jemand, der vermittelt, dass jede Beschwerde ein Gewinn ist 	

Fokus Selbstmarketing

Der Nutzen meiner Arbeit ist ...

...für die Patienten	...für die Angehörigen	...für die ÄrztInnen
<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheit schaffen - Veränderungen und Verbesserungen erreichen - Zuhören und Trösten - Ängste nehmen - Informationen weitergeben - Probleme lösen - (unbegrenzt) Zeit haben 	<ul style="list-style-type: none"> - Anerkennung und Unterstützung in ihrer Fürsorge geben - Begleitung - unabhängige Unterstützung geben - Wiederaufnahme von Gesprächen - Vermittlung weiterer HelferInnen und Seelsorge - Arzttermine machen - transparent machen von Abläufen 	<ul style="list-style-type: none"> - „volksnaher“ Kontakt zu Patienten und Angehörigen - Förderung der Bereitschaft der ÄrztInnen, Abläufe zu erklären und auf Anregungen einzugehen - Vermittlung zwischen PatientIn und Arzt oder Ärztin - schnellere Terminvergabe - „Visitenstruktur“ festlegen - Beitrag zur Vermeidung von gerichtlichen Auseinandersetzungen - Hinweise und Informationen zu Patientenaussagen geben - „Fallkonferenzen“ einberufen
...für das Pflegepersonal	...für die Verwaltung	
<ul style="list-style-type: none"> - erfährt erst das Pflegepersonal von den Schwierigkeiten der Patienten, dann verbessert es die Zuwendung - Vermittlung zwischen Arzt/Ärztin und PatientIn - vermitteln den Pflegenden andere Sichtweisen - Verständnis für die Probleme des Pflegepersonals vermitteln und umgekehrt - Ziel: zufriedene Patienten und umgekehrt 	<ul style="list-style-type: none"> - Prozesse abwenden - Imageverbesserung - die Patientenfürsprechenden machen Erfahrungen in allen Bereichen, davon profitiert die VW - Wir können uns ohne Einhaltung des Dienstweges an die VW wenden - Entlastung der Verwaltung - Sorgen für Imageverbesserung der VW 	

Ideen für Öffentlichkeitsarbeit

- Flyer
- Visitenkarten
- Aushang auf Stationen und im Eingangsbereich
- Hinweis Homepage
- Teilnahme an Chefarzt und Pflege- (PDL-) Konferenzen
- Vorträge bei Selbsthilfegruppen, Parteien und Sozialverbänden
- Zeitungsartikel bei Berufung eines neuen Patientenfürsprechenden
- Tag des Patienten, der Patientin
- Award Patientendialog
- Award-Anforderungen auf Homepage des Bundesverbandes veröffentlichen