

Heidenheim, 12. Februar 2019

## **Weitere Ansprechpartner für Patienten und Angehörige: Die neuen Patientenfürsprecher im Klinikum Heidenheim**

**Dr. Thomas Hardtmuth, Hermann Schaller und Dieter Seizinger bilden das Trio der neu etablierten Patientenfürsprecher im Klinikum Heidenheim. Sie stehen Patienten und Angehörigen persönlich als Gesprächspartner zur Verfügung, wenn es um deren Anliegen oder Beschwerden geht. Dazu nehmen sie sich Zeit, können zuhören, kennen regionale Hilfsangebote und verfügen über entsprechende Kompetenzen sowie grundlegende Kenntnisse aus den Bereichen Gesundheitswesen, Patientenrechte sowie Krankenhausorganisation. Die regelmäßige Teilnahme an Fortbildungen schärft zudem ihr Profil im Sinne der Patienten.**

Am Donnerstag, 7. Februar 2019 fand im Klinik-Hörsaal die Kickoff-Veranstaltung zum Start der neu im Klinikum Heidenheim etablierten Patientenfürsprecher statt. Der stellvertretende Aufsichtsratsvorsitzende Dieter Zeeb und der Geschäftsführer Udo Lavendel unterstrichen in ihrer Begrüßungsreden die Bedeutung des Amtes der Patientenfürsprecher, das in bundesweiten Regelungen gesetzlich verankert ist, sowohl für Patienten und Angehörige, als auch für Klinikbeschäftigte. Als Schnittstelle zwischen Patient und Klinik übernehmen Patientenfürsprecher einen offenen und vertrauensbildenden Dialog, um völlig weisungsfrei im Sinne der Patienten agieren zu können. Sollten Probleme gehäuft auftreten, können sie zudem appellativ den Finger heben und darauf hinweisen, stets auf Seiten der Patienten, aber immer doch mit vermittelndem Charakter. Peter Häußler, der Sprecher der „AG Patienteninteressen“, bezeichnete in seinem Vortrag die heutigen Patienten als sehr mündig und mit einer hohen Bereitschaft, selbst für sich Sorge zu tragen. Sie charakterisierte außerdem, dass sie nicht mehr alles akzeptieren und Unterstützungen aktiv anfragen. Kritisch bewertete er dabei die immer noch geringe Vernetzung zwischen Patienten und Klinikbeschäftigten.

In vielen Fällen wünschen sich Patienten während ihres stationären Klinikaufenthaltes oder ihrer Behandlungszeit im Klinikum einen direkten Gesprächspartner zur Lösung von „kleinen“ oder „großen“ Problemen. Die Patientenfürsprecher wollen diese Probleme annehmen, um direkt und unbürokratisch möglichst schnell Lösungen zu erreichen. Die Leistungen der Patientenfürsprecher sind selbstverständlich kostenlos und mit keinerlei Verpflichtungen verbunden. Sie arbeiten ehrenamtlich und sind nicht den Weisungen der Klinikums unterstellt. Diese unabhängige Stellung bietet ihnen die Möglichkeit zu unparteiischen und objektiven Lösungen. Die Patienten oder Angehörigen als hilfesusuchende Menschen können darauf vertrauen, dass sie entsprechend beraten und informiert werden. Ziel ist es, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Lösung zu erreichen. Die notwendigen Informationen stehen unter dem absoluten Verschwiegenheitsgebot und werden nur nach vorheriger Zustimmung der Patienten eingeholt. Wenn es in bestimmten Situationen notwendig wird, fachlichen Rat einzuholen, gilt ebenso die absolute Verschwiegenheitspflicht.

Die Patientenfürsprecher sind Vermittler zwischen Klinikum und Patient oder Angehörigen bei Problemen oder Konflikten, bei Beschwerden sowie zu Fragen der Patientenrechte. Sie geben aber auch Lob und Anerkennung weiter und vermitteln Gespräche mit Klinikbeschäftigten. Persönlich erreichbar sind sie mittwochs zwischen 13:00 und 15:00 Uhr in ihrem Besprechungszimmer im Erdgeschoss des Klinikums Heidenheim. Telefonischer Kontakt ist in dieser Zeit unter Telefon (07321) 33-94007 möglich. Ihre E-Mail-Adresse lautet: [Patientenfuersprecher@Kliniken-Heidenheim.de](mailto:Patientenfuersprecher@Kliniken-Heidenheim.de). Man kann aber auch eine schriftliche

Nachricht in den Briefkasten vor dem Besprechungszimmer im Erdgeschoss einwerfen.  
Selbstverständlich kommen die Patientenführsprecher auf Wunsch auch ans Krankenbett.



Die Patientenführsprecher v. l.: Dieter Seizinger, Hermann Schaller und Dr. Thomas Hardtmuth.

---

### Referat Unternehmenskommunikation

Leitung  
Lisa Köder  
Tel. +49 (0)7321 33 94002  
Lisa.Koeder@kliniken-heidenheim.de

Günther Berger  
Tel. +49 (0)7321 33 2322  
Guenther.Berger@kliniken-heidenheim.de



[www.kliniken-heidenheim.de](http://www.kliniken-heidenheim.de)



[www.facebook.de/klinikumheidenheim](https://www.facebook.de/klinikumheidenheim)