

## Kategorien Patientenfürsprache

### Kategorisierung der Rückmeldungen (Lob, Anregung, Beschwerde)

Die Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten werden von den ehrenamtlichen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in der StKM in verschiedene Kategorien eingeteilt und geben die Einschätzung der Patientenfürsprache der vorgefundenen Patientenanliegen wieder:

Nr.	Kategorien	Inhalte
1.	<b>Aufnahme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung, Vorstellung</li> <li>• Wartezeiten</li> <li>• Organisation</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
2.	<b>Serviceleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tageszeitung</li> <li>• Informationsstand, Leitwarte</li> <li>• Patientenbroschüre, -informationsmappe</li> <li>• Bücherei, Bücherwagen</li> <li>• Rauchen</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
3.	<b>Reinigung durch Reinigungsdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberkeit</li> <li>• Häufigkeit</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
4.	<b>Klinik-Hygiene</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hände- und Personalhygiene</li> <li>• Hygienische Arbeitsweise bei speziellen Tätigkeiten (z.B. Infusionen, Injektionen, Verbandswechsel, Zu- und Ableitungen)</li> <li>• Maßnahmen bei speziellen Infektionserkrankungen und Erregern (z.B. Isolierung)</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
5.	<b>Ausstattung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon, TV, Radio</li> <li>• Beschilderung/Wegweisung</li> <li>• Geschäfte/Einrichtungen (Minimarkt, Cafe, Mediacenter)</li> <li>• Parken</li> <li>• Zimmer/Bad</li> <li>• Lärmbelästigung/Unruhe</li> <li>• Baumaßnahmen</li> <li>• Technik</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
6.	<b>Essen-Qualität</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zubereitung (appetitlich, Geschmack)</li> <li>• Frische/Hygiene</li> <li>• Temperatur</li> <li>• Abwechslung/Vielseitigkeit</li> </ul>
7.	<b>Essen-Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Getränkeversorgung (ggf. Selbstbedienung)</li> <li>• Verteilung</li> <li>• Menükarte/Speiseplan</li> <li>• Diätberatung</li> <li>• Bestellung</li> <li>• Besteck</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>

Nr.	Kategorien	Inhalte
8.	<b>Interne Organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation der Abläufe, Strukturen</li> <li>• Koordination unterschiedlicher Bereiche/Berufsgruppen</li> <li>• Personalmangel</li> <li>• Wartezeiten bei Untersuchungen/OP</li> <li>• Absetzen von OP</li> <li>• Fahrdienst</li> <li>• Verlust/Diebstahl von Privateigentum</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
9.	<b>Information und Kommunikation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen durch Ärztinnen/Ärzte, Pflegepersonen, Sozialdienst, Seelsorge, Therapeutinnen/Therapeuten</li> <li>• Information Untersuchungs-/OP-Ergebnisse</li> <li>• Gespräche und Information über Abläufe</li> <li>• Aufklärung</li> <li>• Visite</li> <li>• Angehörigengespräche</li> <li>• Information interprofessionell /interdisziplinär</li> <li>• Umgang mit Patientin/Patient</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
10.	<b>Medizinische Versorgung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachliche Kompetenz der Ärztinnen/Ärzte</li> <li>• Verbesserung des Gesundheitszustandes</li> <li>• vermuteter Behandlungsfehler</li> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Umgang mit Patientin/Patient</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
11.	<b>Pflegerische Versorgung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachliche Kompetenz des Pflegepersonals</li> <li>• Verbesserung des Gesundheitszustandes</li> <li>• vermuteter Pflegefehler</li> <li>• Erreichbarkeit</li> <li>• Umgang mit Patientin/Patient</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
12.	<b>Versorgung durch Funktionsdienst/Therapeutisches Team</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versorgung durch Funktionsdienst (z.B. EKG, Röntgen)</li> <li>• Therapeutische Betreuung (Krankengymnastik, physikalische Therapie, Psychologie etc.)</li> <li>• Umgang mit Patientin/Patient</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
13.	<b>Entlassung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtzeitige Information zur Entlassung</li> <li>• Arztbrief (Wartezeiten, Vollständigkeit)</li> <li>• Zeitpunkt (vor Wochenende)</li> <li>• Absprache mit Angehörigen/Heim</li> <li>• Nachsorge Pflege, Ärztin/Arzt</li> <li>• Sozialdienst</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
14.	<b>Würde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wahrung der Intimsphäre bei Untersuchungen und pflegerischen sowie ärztlichen Tätigkeiten</li> <li>• Achtung der Patientenwürde,</li> </ul>

Nr.	Kategorien	Inhalte
		respektvoller Umgang mit Patientin/ Patient <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verständnis für Situation der Patientin/ des Patienten, persönliche Zuwendung</li> <li>• Freundlichkeit, Menschlichkeit</li> <li>• Umgang mit Sterbenden</li> <li>• Bett auf dem Gang</li> <li>• Kultursensibilität</li> <li>• Sonstiges</li> </ul>
15.	Abrechnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wahlleistungen</li> </ul>
16.	Sonstiges	