

Patientencharta



Ein Versprechen in zehn Punkten

Spital Limmattal, Urdorferstrasse 100, 8952 Schlieren
www.spital-limmattal.ch

Liebe Patientin, lieber Patient

Die Patientencharta ist ein Versprechen in zehn Punkten, auf welches Sie sich als Patient, als Patientin im Spital Limmattal berufen dürfen.

Die Patientencharta ist ein Beitrag zu einem vertrauensvollen Verhältnis zwischen den Patienten und dem Spital Limmattal. Sie wurde im Auftrag der Spitalleitung unter Einbezug von Patienten, Angehörigen, Politikern, Hausärzten und Mitarbeitenden erarbeitet und versteht sich als Anspruch Ihrerseits, den wir nach Kräften erfüllen wollen.

Die Qualität Ihrer Behandlung und Pflege steht für uns an erster Stelle. Dass Sie sich als Patient ernst genommen wissen, ist uns aber genau so wichtig. Auch sehen wir uns gegenüber Ihren Angehörigen und Lebenspartnern verpflichtet. Eine folgerichtige Umsetzung der Charta ist Ziel unseres Handelns, dem wir immer näher kommen wollen.

Als Bindeglied zwischen Spital, Patienten und Angehörigen soll ein Patientenrat über die Einhaltung der Patientencharta wachen. Er ist Ihre Anlaufstelle, wenn Sie in der Charta formulierte Versprechen verletzt sehen.

Qualität ist kein Zufall und darf kein einmaliges Ereignis sein. Qualität entsteht nur da, wo ständig an ihr gearbeitet wird.

Spitalleitung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Spital Limmattal



Patientencharta – ein Versprechen

Unsere Patientinnen und Patienten

- 1 Erfahren aufgrund unserer Freundlichkeit, Dienstleistung und Achtsamkeit, dass sie im Spital Limmattal gut aufgehoben sind und dass ein Team für sie Verantwortung trägt.
- 2 Spüren, dass wir sie als Menschen, nicht als «Fall» behandeln und ihre speziellen Betreuungswünsche ernst nehmen.
- 3 Haben eine verlässliche Bezugsperson in Ärzteschaft und Pflege, die sie während des Spitalaufenthalts begleitet, auch wenn sich mehrere Fachleute um sie kümmern.
- 4 Absolvieren die vereinbarte Behandlung ohne unnötige Umwege und Doppelspurigkeiten und erleben eine effiziente Organisation.
- 5 Verstehen die einzelnen Schritte ihrer Behandlung, weil wir sie einfühlsam, korrekt, verständlich und verlässlich informieren.
- 6 Können auf Sicherung und Schutz ihrer Privat- und Intimsphäre zählen; Diskretion hat im Spital Limmattal einen hohen Stellenwert.
- 7 Wissen, dass trotz grosser Anstrengungen Fehler passieren können, erleben die Glaubwürdigkeit des Spitals Limmattal aber im Umgang mit allfälligen Fehlern: Wir nutzen sie gezielt zum Überdenken unserer Behandlungskonzepte.
- 8 Erfahren, dass wir ihre und die Rückmeldungen ihrer Angehörigen als Impulse zur Verbesserung nutzen: Das mit ihnen geführte Austrittsgespräch hat Konsequenzen.
- 9 Dürfen sich sicher fühlen, auch wenn sie von Personen in Ausbildung behandelt werden: Lehrende und Vorgesetzte setzen nur Fachkräfte ein, die ihrer Aufgabe gewachsen sind, und begleiten sie zuverlässig.
- 10 Erleben das Spital Limmattal als offenes Gesundheitszentrum, das die Bevölkerung gut und gern mit Wissen über das Gesundbleiben und den Umgang mit Krankheiten bedient.

Der Patientenrat – Bindeglied zwischen Spital, Patienten und Angehörigen

Der Patientenrat wacht über die Einhaltung der Patientencharta und ist der Patientenperspektive verpflichtet. Bei Verletzungen der Patientencharta dient er den Patienten als Anlaufstelle. Durch seine besondere Stellung nimmt er eine Brückenfunktion zwischen Spital, Patienten und Angehörigen wahr.

Der Patientenrat

- Die Mitglieder des Patientenrats werden vom Verwaltungsrat des Spitals ernannt.
- Er setzt sich aus unabhängigen, aber mit dem Spital verbundenen Persönlichkeiten zusammen.
- Er ist ein beratendes Organ des Spitals Limmattal.
- Die Mitglieder treffen sich regelmässig und besprechen die Anliegen der Patienten, die ihnen im Zusammenhang mit der Charta gemeldet wurden.
- Der Patientenrat informiert die Spitalleitung über seine Beratungen.
- Der Patientenrat berät Gremien, Behörden und Teams des Spitals in Fragen des Umgangs mit Patienten.
- Die Mitglieder des Patientenrats sind in ihrer Funktion an die Schweigepflicht gebunden und nehmen ihre Aufgaben ehrenamtlich wahr.

Das Reglement des Patientenrats wurde am 1. April 2007 vom Verwaltungsrat in Kraft gesetzt.

Mitglieder Patientenrat

Die Mitglieder des Patientenrats bringen Erfahrungen aus Politik, Wirtschaft, Bildungs- und Gesundheitswesen mit und sind regional verankert.

Präsidium

Karl Geiger, Dietikon

- Ehemaliger Stadtrat Dietikon (Sozialvorstand, Finanzvorstand)
- Präsident des Stiftungsrats SOLVITA (Stiftung für Behinderte) in Urdorf
- Präsident der Gemeinnützigen Baugenossenschaft Schächli, Dietikon
- Ehemaliges Mitglied der Spitalkommission und des Betriebsausschusses
- Berufliche Erfahrungen mit Spitälern, Pflegeheimen und Krankenkassen

Schwester Elisabeth Müggler, Schlieren

- Ehemalige Leiterin der Schule für Gesundheits- und Krankenpflege Theodosianum, Schlieren
- Vorstandsmitglied des Vereins Wachen und Begleiten Limmattal

Mitglieder

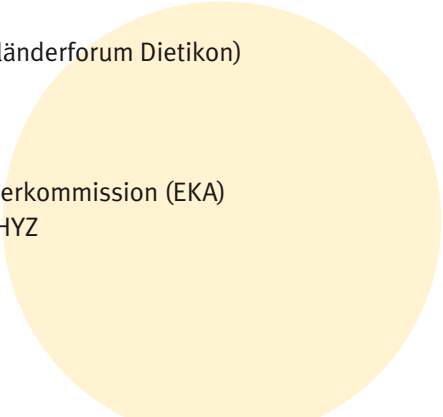
Peter Gutknecht, Watt

- Ehemaliger Leiter Kommunikation Swissair
- Mitglied des Verwaltungsrats des EHC Kloten (Kloten Flyers)
- Ehemaliger Präsident der Primarschule Regensdorf

Nadia Preite, Dietikon

- Gartenbauunternehmerin
- Engagement in Migrationsfragen (Ausländerforum Dietikon)

Hatice Yürütücü, Dietikon

- Architektin, Berufsschullehrerin
 - Mitglied der Eidgenössischen Ausländerkommission (EKA)
 - Lehrerin und Leiterin Nachhilfestudio HYZ
- 

Anlaufstellen für Patienten

Sollten Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sein oder möchten Sie uns Anregungen und Rückmeldungen geben, wenden Sie sich bitte zuerst an Ihr Betreuungsteam. Viele Fragen und Probleme können auf diesem Wege schnell und unbürokratisch geklärt werden.

Beschwerde-Hotline

Möchten Sie Ihre Beschwerden einer zentralen Stelle melden, setzen Sie sich bitte mit unserer Beschwerde-Hotline in Verbindung. Sie ist während der normalen Büroarbeitszeiten besetzt. Zu den übrigen Zeiten hinterlassen Sie bitte auf dem Telefonbeantworter Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Wir rufen so schnell wie möglich zurück. Alle Beschwerden werden innerhalb von zwei Wochen bearbeitet.

Beschwerde-Hotline: 044 733 25 55

Anrufe von intern: 25 55

E-Mail: beschwerde-hotline@spital-limmattal.ch

Beschwerden können an folgende Adresse auch schriftlich eingereicht werden:
Beschwerdekommision Spital Limmattal
Urdorferstrasse 100
8952 Schlieren

Patientenrat

Stellen Sie oder Ihre Angehörigen Verletzungen der Patientencharta fest, wenden Sie sich bitte an den Patientenrat. Der Patientenrat behandelt alle an ihn gerichteten Hinweise und Anregungen und sucht nach konstruktiven Lösungen.

Adresse des Patientenrats

Patientenrat Spital Limmattal

Urdorferstrasse 100

8952 Schlieren

E-Mail: patientenrat@spital-limmattal.ch

Telefonischer Kontakt via Sekretariat der Spitaldirektion: 044 733 23 91
Sprechstunden nach Vereinbarung