

Anlaufstelle 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? Stellen Sie oder Ihre Angehörigen Verletzungen der Patientencharta fest? Dann wenden Sie sich bitte an unsere Beschwerde-Hotline. Sie ist während der normalen Bürozeiten besetzt. Zu den übrigen Zeiten hinterlassen Sie bitte auf dem Telefonbeantworter Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Wir rufen so schnell wie möglich zurück. Wir behandeln Beschwerden innerhalb von zwei Wochen. Für alle an uns gerichteten Hinweise und Anregungen suchen wir nach konstruktiven Lösungen.

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:
Beschwerdekommission Spital Limmattal
Urdorferstrasse 100
8952 Schlieren

Patientencharta



Ein Versprechen in zehn Punkten

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

Patientencharta – ein Versprechen

Unsere Patientinnen und Patienten

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



- 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.