



Kontakt zur Patientenfürsprecherin

So erreichen Sie Annette Mertens:

- per Mail unter
patientenfuersprecher@st-josef-stift.de
- persönlich oder schriftlich
bei der Mitarbeiterin am Empfang
- telefonisch über den Empfang,
interne Durchwahl: -1000

Ein Gespräch mit der Patientenfürsprecherin findet ungestört in einem Raum im Krankenhaus statt. Bettlägerige Patienten können mit ihr auch im Patientenzimmer sprechen.



Ihre Patientenfürsprecherin

St. Josef-Stift Sendenhorst

Orthopädisches Kompetenzzentrum
Rheumatologisches Kompetenzzentrum
Nordwestdeutschland
Endoprothesenzentrum Münsterland

Reha-Zentrum am St. Josef-Stift

Westtor 7 · 48324 Sendenhorst
www.st-josef-stift.de



Liebe Patientinnen und Patienten, liebe Angehörige!

Ein Krankenhausaufenthalt ist immer eine Ausnahme-situation, in der man sich bestmöglich versorgt und aufgehoben fühlen will. Sollte es doch einmal ein persönliches Anliegen oder einen Konflikt geben, steht Ihnen unsere Patientenfürsprecherin Annette Mertens als unabhängige Ansprechpartnerin gerne zur Seite.



Sie hat Zeit und ein offenes Ohr für Ihr Anliegen. Im Bedarfsfall übernimmt sie eine Mittlerrolle, um Ihr Anliegen unbürokratisch und direkt mit Mitarbeitern oder der Krankenhausleitung zu klären oder zur De-Eskalation beizutragen. Ihre Aufgabe ist gesetzlich verankert, damit das Anliegen des Patienten fair, transparent und lösungsorientiert behandelt wird.

Patientinnen, Patienten sowie Angehörige können sich vertraulich an die Patientenfürsprecherin wenden. Sie ist weisungsunabhängig und zur Verschwiegenheit verpflicht-

Zur Person



Annette Mertens hat über mehr als drei Jahrzehnte ehrenamtlich die Christliche Krankenhaushilfe geleitet und kennt somit das St. Josef-Stift sehr genau. Sie ist mit den Abläufen vertraut und weiß aus vielen Gesprächen mit Patienten, welche Ängste und Sorgen sie mit ihrem Klinikaufenthalt verbinden. Der Gesetzgeber hat vorgesehen, dass Patientenfürsprecher keine Mitarbeiter des Hauses sein dürfen und damit ein hohes Maß an Unabhängigkeit haben. Annette Mertens übt ihr Amt als Patientenfürsprecherin ehrenamtlich aus.

tet, so dass anvertraute Informationen nur mit schriftlichem Einverständnis des Patienten weitergegeben werden dürfen.

Die Arbeit unserer Patientenfürsprecherin ist ein zusätzliches Angebot neben unserem strukturierten Rückmelde-management. Für Anregungen, Lob und Kritik sprechen Sie bitte unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt an oder nutzen gerne unseren Rückmeldebogen „Ihre Meinung ist uns wichtig“.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

Ihr Team des St. Josef-Stifts