

Martin-Luther-Krankenhausesbetrieb GmbH

Stellungnahme zum Erfahrungsbericht 2018 der Patientenfürsprecherin

„Das Martin Luther Krankenhaus in Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf, ein Unternehmen der Johannesstift Diakonie, ist ein Akut- und Unfallkrankenhaus sowie Akademisches Lehrkrankenhaus der Charité – Universitätsmedizin Berlin. Unser Haus verfügt über 260 Betten, jährlich werden in den acht Kliniken und unseren zertifizierten Zentren circa 15.000 Patienten stationär und 20.000 Patienten ambulant versorgt. Die Zufriedenheit und die Rückmeldungen unserer Patientinnen und Patienten sind uns sehr wichtig. In unserem Hause bieten wir deshalb verschiedene Möglichkeiten, ihre Wünsche, Lob sowie Kritik und Verbesserungswünsche an uns weiterzugeben. Im Martin Luther Krankenhaus stehen neben einer Patientenfürsprecherin zudem das Lob- und Beschwerdemanagement, die Krankenhauseelsorge, das Ethikkomitee sowie anonymisierte Online-Bewertungen über das Bewertungssystem eKomi zur Verfügung, die auf unserer Website für die einzelnen Kliniken veröffentlicht werden. So erhält jeder Patient im Anschluss an seine Behandlung einen Fragebogen mit Bitte um Rückmeldung und Bewertung zugesandt. Ob und welche Möglichkeit des Feedbacks gewählt wird, entscheidet jede Patientin und Patient für sich. Die Rückmeldungen, die uns erreichen, nehmen wir sehr ernst und sind für uns Grundlage für kontinuierliche Optimierungen.

Wir danken der Patientenfürsprecherin für ihre Arbeit für das Martin Luther Krankenhaus. Entsprechend ihres Berichts sind über sie zwei Beschwerden bei ihr eingegangen – angesichts der Gesamtzahl der im Jahr bei uns behandelnden Patientinnen und Patienten handelt es sich hierbei um eine sehr geringe Beschwerdezahl.“

Steffen Euler
Verwaltungsleitung
Prokurist