



Für Sie erreichbar

Eveline Heidenreich
Patientenfürsprecherin im
Vivantes Klinikum Neukölln –
Psychiatrie, Psychotherapie
und Psychosomatik

Rudower Straße 48
12351 Berlin

Sprechzeit

Donnerstag von 15:30 bis 16:30 Uhr
im Pavillon 2, 2. Obergeschoss
Raum 2.217

Telefon (während der o.g. Sprechzeit)
030/130 14 3413

Mail
patf-viv.knk-2@berlin.de

Liebe Patientin, lieber Patient,

ich bin für Sie ehrenamtlich im
Vivantes Klinikum Neukölln - Psychiatrie,
Psychotherapie und Psychosomatik als
Patientenfürsprecherin tätig.

Ich stehe Ihnen im Falle von Problemen,
Missverständnissen und Konflikten als
Ansprechpartnerin zur Verfügung.

Ich kümmere mich unabhängig und
nichtweisungsgebunden um Ihre persönlichen
Anliegen und Beschwerden sowie Ihre
Anregungen und Verbesserungsvorschläge.

Ich freue mich, wenn Sie meine Hilfe in Anspruch
nehmen.

Mit den besten Wünschen
Ihre Patientenfürsprecherin
Eveline Heidenreich



Bezirksamt Neukölln von
Berlin
Stabsstelle QPK

Tel. (030) 90 239-1959
qpk@bezirksamt-
neukoelln.de

©Bezirksamt Neukölln von Berlin
Stand 08/2023

PATIENTEN- FÜRSPRECHERIN

Eveline Heidenreich
im Vivantes Klinikum
Neukölln – Psychiatrie,
Psychotherapie und
Psychosomatik

BERLIN





Die Patientenfürsprecher in Neukölln

Trotz einer guten Versorgungslage, professionellen Managements und qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann es im Alltag von Krankenhäusern zu Konflikten kommen.

Wer steht Ihnen als Patientin und Patient in dieser Situation zur Seite?

Die Neuköllner Patientenfürsprecherinnen prüfen Anregungen und Beschwerden, informieren und unterstützen in der Wahrnehmung von Patientenrechten und vertreten die Anliegen der Patientinnen und Patienten.

Dabei vermitteln sie zwischen Patientinnen, Patienten und Krankenhaus. Sie sind keine Beschäftigte der medizinischen Einrichtung und arbeiten unabhängig.

Gesundheit wird für uns meist erst dann besonders wichtig, wenn sie fehlt. Und wenn Sie heute – als Patient oder Angehörige – diesen Flyer in die Hand nehmen, ist für Sie das Thema Gesundheit gerade allgegenwärtig.

Ihnen steht im Vivantes Klinikum Neukölln eine fachlich hervorragende Versorgung zur Verfügung, die aber auch an Grenzen stoßen kann. Nicht immer lassen sich Konflikte und die Schwächen des Gesundheitssystems sofort im unmittelbaren Austausch mit pflegerischem und ärztlichem Personal klären.

Der Bezirk Neukölln stellt darum mit den ehrenamtlichen Patientenfürsprecherinnen eine unabhängige Stelle zur Verfügung, an die Sie sich mit Ihren Nöten, Anregungen und Hinweisen wenden können. Was immer Sie dort besprechen, bleibt auf Wunsch vertraulich – kann aber mit Ihrem Einverständnis im Einzelfall an die Leitung des Vivantes Klinikums Neukölln herangetragen werden.

Nutzen Sie diese Möglichkeit. Und vor allem: werden Sie wieder ganz gesund!

Ihr
Hannes Rehfeldt
Bezirksstadtrat für Soziales und Gesundheit

Die Aufgaben

- Information und Beratung
- telefonische und persönliche Erreichbarkeit
- Prüfen von Beschwerden
- Unterstützung bei der Klärung von Problemen
- Weitergabe von Anregungen und Hinweisen
- Berichtspflicht gegenüber der Bezirksverordnetenversammlung Neukölln

Gesetzliche Grundlage ist § 30 des Berliner Landeskrankenhausgesetzes (LKG).

Die Fürsprecherinnen halten regelmäßig Sprechstunden im Krankenhaus ab. Sie können sich mit Einverständnis der Patientinnen und Patienten jederzeit unmittelbar an die Krankenhausleitung, den Krankenhausträger und die zuständige Behörde wenden.

Patientenfürsprecher/-innen nehmen ihre Aufgaben ehrenamtlich wahr. Sie werden von der Bezirksverordnetenversammlung für die Dauer einer Wahlperiode gewählt.

Die Patientenfürsprecher/-innen sind unabhängig, nicht weisungsgebunden und unterliegen der Schweigepflicht.