

## Die Patientenfürsprecherin im Rotes Kreuz Krankenhaus

**Wenn während des Klinikaufenthaltes nicht alles rund läuft, vermittelt die Patientenfürsprecherin im Sinne von Betroffenen und Angehörigen.**

Es gibt viele Wege, im Rotes Kreuz Krankenhaus Lob und Kritik zu äußern – sei es über ein direktes Gespräch mit den Mitarbeitern vor Ort, per Fragebogen »Wie zufrieden sind Sie mit uns« oder durch einen Anruf beim Qualitätsmanagement. Zusätzlich bietet das RKK, wie alle Bremer Krankenhäuser, eine neutrale Anlaufstelle für Patienten und ihre Angehörigen – die Patientenfürsprecherin. Die Besonderheit: Als von der Klinik unabhängige Privatperson steht sie für vertrauliche Gespräche bereit und vermittelt im Konfliktfall.

**Susanne Martens** ist die Patientenfürsprecherin im Rotes Kreuz Krankenhaus. Sie möchte Brücken bauen zwischen Patient und Krankenhauspersonal: »Ich bemühe mich um eine ausgleichende Rolle – wie eine Moderatorin. Erfahrungsgemäß lassen sich viele Schwierigkeiten auch in einem offenen Gespräch mit einem Unbeteiligten lösen«.



Susanne Martens war als Verwaltungsangestellte im öffentlichen Dienst tätig und ist mittlerweile im Ruhestand.

Für eines hat die Patientenfürsprecherin übrigens auch ein offenes Ohr: ein ehrliches Lob, wenn im Krankenhaus alles gut gelaufen ist. Die Patienten des RKK können sich jederzeit schriftlich und telefonisch an Susanne Martens wenden.

**Patientenfürsprecherin im Rotes Kreuz Krankenhaus**  
**Frau Susanne Martens, Telefon: 0421/55 99-599**  
**E-Mail: Susanne-Martens@web.de**

Briefe an die Patientenfürsprecherin bitte in einem geschlossenen Umschlag mit der Aufschrift »Patientenfürsprecherin« in den Briefkasten »Lob & Kritik« in der Eingangshalle einwerfen.