

Wenn jemand dem AMEOS Klinikum Osnabrück eine Rückmeldung geben möchte oder Diskussionsbedarf wegen der dortigen Behandlung hat

Falls mal jemand dem AMEOS Klinikum Osnabrück eine Rückmeldung geben möchte, Kritik anbringen will oder Diskussionsbedarf wegen der dortigen Behandlung hat, gibt es dafür mehrere Möglichkeiten.

Man kann einen **Rückmeldezettel** ausfüllen. Solche Zettel im AMEOS-Design liegen im Krankenhaus an verschiedenen Stellen aus. Sie sind auch über unsere Selbsthilfegruppe erhältlich. Ausgefüllt können sie in dafür vorgesehene Briefkästen (z. B. in der Eingangshalle des Hauptgebäudes) gesteckt werden.

Es besteht die Möglichkeit die kostenfreie Nummer **0800-5892355** anzurufen, um Kritik, Anregungen o. ä. loszuwerden. Diese Nummer wird außerhalb des AMEOS Klinikums angenommen. Sie ist noch relativ neu.

Auch unter der **Mailadresse** feedback@osnabrueck.ameos.de nimmt die Klinik Erfahrungsberichte, Fragen u. ä. entgegen. Es besteht die Chance, auf diesem Weg in eine Diskussion mit AMEOS einzutreten.

Der **Patientenfürsprecher** Norbert Wischmeyer gilt als Interessenvertreter des Patienten und vermittelt bei Konflikten zwischen Patienten und Krankenhauspersonal. Grundlage für den Kontakt des Patienten mit dem Patientenfürsprecher ist selbstverständlich dessen Verschwiegenheit hinsichtlich aller Informationen. Jeder Patient wird über ein Informationsschreiben, das ihm bei Aushändigung der Aufnahmeunterlagen mitgegeben wird, auf die Tätigkeit des Patientenfürsprechers hingewiesen. Sprechzeiten hat er jeden 1. und 3. Dienstag (außer an Feiertagen) von 15:00 Uhr bis 16:00 Uhr im Raum E 346 im Erdgeschoss des Hauptgebäudes. Seine Telefonnummer lautet 0541/313-958.

Bei Beendigung des Klinikaufenthaltes haben Patienten die Möglichkeit an einer **Zufriedenheitsbefragung** teilzunehmen. Dafür erhalten Patienten einen Code. Der Name muss dabei nicht angegeben werden. Die Befragung kann auf Papier, an einem dafür bereitstehenden Terminal oder mittels einer App erfolgen.

Eine Variante, die nicht von AMEOS selbst geschaffen wurde, ist die Nutzung eines **Bewertungsportals** für Krankenhäuser oder Ärzte, siehe z. B. <https://www.klinikbewertungen.de/klinik-forum/erfahrung-mit-ameos-klinikum-osnabrueck> oder https://www.jameda.de/osnabrueck/kliniken/ameos-klinikum-osnabrueck/bewertungen/70027018000_2/ oder <https://www.sanego.de/Klinik/Niedersachsen/4137-Osnabrueck/167742-AMEOS-Klinikum-Osnabrueck/>. Meistens kommentiert AMEOS selbst diese Bewertungen und bietet manchmal auch an, dass darüber ein Gespräch geführt werden könnte.

Wenn diese genannten Möglichkeiten, AMEOS eine Rückmeldung zu geben, nicht genutzt werden, wird das von der Klinik selbst so interpretiert, dass die Patienten und Angehörigen mit der Behandlung gut zufrieden sind. Darum erscheint es sinnvoll, wenigstens einen dieser Wege zu nutzen.

Wir vom Arbeitskreis Psychiatriepolitik der Psychiatrie-Erfahrenen Osnabrück kommen dreimal jährlich zu Gesprächen mit einer Delegation des AMEOS Klinikums zusammen, um Kritik, Verbesserungsvorschläge u. ä. vorzubringen. Wir freuen uns über Themenvorschläge für diese Gespräche.

Außerdem können uns gerne Erfahrungen mit den verschiedenen zuvor genannten Rückmeldemöglichkeiten mitgeteilt werden. Dann können wir besser einschätzen, wie effektiv die zuvor aufgeführten unterschiedlichen Wege sind.

Dieser Text kann gerne an andere mögliche Interessenten weitergeleitet werden.

Mit freundlichen Grüßen
Matthias Wiegmann

Selbsthilfegruppe Psychiatrie-Erfahrene Osnabrück
c/o Lagerhalle
Rolandsmauer 26
49074 Osnabrück

Tel: 0541-589429
E-Mail: SHG_Psychiatrie_Erfahrene_OS@yahoo.de
www.psychiatrie-erfahrene-os.de