

Beschwerdeverfahren

Information für Patientinnen und Patienten

Die Klinik Südhang ist bestrebt, ihren Patientinnen und Patienten optimale Dienstleistungen zu erbringen.

1. Sind Sie mit einer Dienstleistung der Klinik Südhang nicht zufrieden, so sollten Sie die Angelegenheit zunächst direkt mit der **betreffenden Person** zu klären versuchen.
2. Gerne können Sie sich mittels dem Formular «Verbesserung und Beschwerden», das am Empfang im Hauptgebäude aufliegt, direkt an den Qualitätsverantwortlichen wenden, indem Sie das Formular ausfüllen und direkt am Empfang abgeben. Zusätzlich steht ihnen die E-Mail Adresse gm@suedhang.ch jederzeit für Rückmeldungen zur Verfügung.
3. Führt dies nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis, können Sie sich an den oder die für Sie zuständigen **Therapeuten / Therapeutin** wenden. Diese haben die Aufgabe, beide Seiten anzuhören und gemeinsam nach einer Lösung zu suchen.
4. So lange keine befriedigende Lösung zu Stande kommt, kann der Vorgang an nächst höherer Stelle innerhalb der Klinik weitergezogen werden. Es sind dies in aufsteigender Folge:
 - a) die therapeutische Leitung der Abteilung
 - b) der/die CEO
 - c) der Stiftungsrat, z.Hd. der Präsidentin / des Präsidenten.
5. Falls auch auf diesem Weg keine Einigung erzielt wird, kann die unabhängige **externe Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern** angerufen werden. Sie hat unter anderem die Aufgabe, bei Konflikten nach gütlichen Lösungen zu suchen, erteilt aber auch Auskünfte über Beschwerdemöglichkeiten und mögliche rechtliche Schritte. Die Leistungen dieser Ombudsstelle sind kostenlos.
6. Haben Sie das Gefühl, dass in Bezug auf Ihre Person der Datenschutz verletzt wurde, gilt folgendes Vorgehen:
 - a) Bitte suchen Sie das Gespräch zuerst mit einem der Mitarbeitenden. Alle Angestellten der Klinik Südhang sind dazu verpflichtet, zu handeln, wenn sie von einer drohenden oder erfolgten Datenschutzverletzung erfahren.
 - b) In nächster Instanz können Sie sich an den/die Datenschutzbeauftragte der Klinik Südhang wenden.
 - c) Falls auch dies zu keiner Lösung führt, wenden sie sich an die kantonale Stelle für Datenschutz.
7. Unabhängig davon kann, wer sich in seinen Rechten verletzt fühlt, **zivil- oder strafrechtliche Schritte** unternehmen. Wer sich eingehender informieren möchte, kann **am** Empfang das «Dekret über Rechte und Pflichten der Patient/innen in öffentlichen Spitälern» verlangen.

Adressen:

Intern	
Stiftungsrat Donatus Hürzeler Präsident Telefon 031 327 17 90	Datenschutzbeauftragter a.i. Stefan Gerber CEO Telefon 031 828 14 00 Intern: 400
Extern	
Datenschutzaufsichtsstelle des Kantons Bern (DSA) Poststrasse 25 3072 Ostermündigen Telefon 031 633 74 10	Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern Roman Manser Schlossstrasse 1 2560 Nidau Telefon 032 331 24 24 info@ombudsstelle-spitalwesen.ch www.ombudsstelle-spitalwesen.ch