

Bericht der Patientenfürsprecher*in des Kreis Bergstraße in der Vitos-Klinik Heppenheim 2021

Die Patientenfürsprecher*in Christa Herweh und Dieter Wohlfart nehmen die Aufgaben in der Vitos Klinik in Heppenheim gemeinsam seit Nov. 2016 wahr. Frau Herweh hat ihr Amt zum Sept. 2021 niedergelegt. Seitens des Kreis Bergstraße wurde Frau Bezzaz im Sept. 2021 als neue Patientenfürsprecherin anstelle von Frau Herweh in ihr neues Amt eingeführt.

Die Sprechstunden im Haus werden jeden Dienstag von 10-12 Uhr abgehalten. Gelegenheiten zum persönlichen Gespräch in der Sprechstunde und im gemeinsamen Multifunktionsbüro werden sehr selten von den Patient*innen wahrgenommen. Das liegt zum Einen an der Corona-Situation und zum anderen daran, dass erst bei der Entlassung die Fragebögen für die statistische Auswertung und der Fragebogen für Anregungen und Kritik den Patient*innen ausgehändigt werden. Nicht auf allen Stationen sind die Fragebögen immer zur Entnahme aus den „Info-Ständern“ präsent. In den Stationen mit unterschiedlichen Erkrankungen werden die Fragebögen auch unterschiedlich verwendet.

Bei den regelmäßigen wöchentlichen Besuchen der Stationen gibt es dennoch die Möglichkeiten für Gespräche mit Patient*innen oder dem medizinischen Personal.

Qualitäts- und Bewerdegemanagement

Wir leeren die auf jeder Station aufgehängten Briefkästen mit den Fragebögen der Vitos-Klinik. Die Patient*innen können den Feed-back-Bogen für die Klinikleitung und einen Anregungs- und Kritikbogen ausgefüllt und anonym einwerfen. Die Ergebnisse der Auswertung sollten mit der Klinikleitung besprochen werden. Nach unserer Auswertung gehen die Fragebögen an die Vitos-Klinik weiter zur Bearbeitung. Im Jahr 2021 hat es bisher leider kein gemeinsames Gespräch mit der Klinikleitung gegeben.

Die Patient*innen loben zumeist das Pflegepersonal und die Ärzt*innen. Das fehlende oder ausgefallene Therapieangebot wird oftmals bemängelt. Auch gibt es für die Patient*innen oftmals Probleme bei der Aufklärung über die Wirkung und Nebenwirkungen der Medikamente.

Der Briefkasten auf Station wird oftmals seitens der Patient*innen auch als sog. „Kummerkasten“ genutzt oder auch, um sich persönlicher unliebsamer Post zu entledigen. Somit arbeiten wir hier eng mit dem Pflegepersonal der Stationen zusammen, damit die „Post/Anschriften“ den richtigen Weg nehmen kann.

Im Haus gibt es eine ausgewiesene Mutter-Kind-Abteilung, deren Aufrechterhaltung für die Mütter im Kreis Bergstrasse notwendig ist. Eine Weiterverweisung in weit abgelegene Häuser ist für die Betroffenen oftmals schwierig.

Dieter Wohlfart
Heppenheim, 26.04.2022

Heidi Bezzaz