



E: 28.02.2014

Sen

Patientenfürsprecher

Bericht Patientenfürsprecher
der Vitos-Klinik Heppenheim
für das Jahr 2013

Vorbemerkungen

- Die Aufgabe des Patientenfürsprechers in der Vitos-Klinik Heppenheim üben wir – Brunhilde Regnitz und Wolfgang Gruß - gemeinsam aus. Sprechstunden halten wir jeden Dienstag von 10-12 Uhr ab. Mit Inbetriebnahme des Neubaus im Frühjahr 2012 halten wir die Sprechstunden wechselweise im Neubau und dem Altbau ab. Zusätzlich wurden Einzeltermine und Einzelgespräche außerhalb der Sprechstunden vereinbart und wahrgenommen. Außerdem besteht bei den Begehungen der Stationen die Gelegenheit, sowohl mit Patienten als auch mit dem Klinikpersonal Gespräche zu führen.

Qualitäts- /Beschwerdemanagement

- Die Fragebogen werden jedem Patienten vor der Entlassung aus der Klinik ausgehändigt. Leider ist in den Fragebogen der namentliche Hinweis auf den Patientenfürsprecher mit Sprechstunden und Telefonnummer **nicht mehr** enthalten. Auf allen Stationen sind „Rote Briefkästen“, in der die Fragebogen eingeworfen werden können, angebracht. Hier ist ein entsprechender Hinweis auf den Patientenfürsprecher vorhanden.

Schriftliche und mündliche Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen wurden von uns in der Klinik geklärt. Ebenso wurde telefonischen Beschwerden nachgegangen und mit den verantwortlichen Stellen besprochen.

Anregungen – Kritik – Lob

- Im Berichtszeitraum haben wir insgesamt ca. 1.080 Fragebogen (Rückmeldungen) von Patienten erhalten. Davon waren 153 Bogen mit kritischen Anmerkungen, Beschwerden, Anregungen aber auch mit Lob versehen.

Ausfall von Therapien

Unsere Feststellungen aus den vergangenen Jahren treffen auch für den Berichtszeitraum zu. Aus den Rückmeldungen der Patienten ergibt sich offensichtlich ein weiterer Anstieg der Beschwerden über ausgefallene Therapien.

So kommt immer wieder der Hinweis, dass zu wenige Therapien stattfinden, Ergotherapien und Physiotherapien ausfallen. Beklagt wird auch die fehlende Information über ausfallende Therapien. So kommen Patienten zu den vorgesehenen Behandlungen und erfahren erst vor Ort, dass diese nicht stattfinden.

Diese Kritikpunkte sind auch Gegenstand unserer Zusammenkünfte mit dem Kfm. Betriebsleiter, Herrn Hüttenberger. Sicherlich sind Ausfälle von Therapien nicht gänzlich zu vermeiden, die insbesondere bei urlaubs- und gleichzeitig krankheitsbedingten Fehlzeiten auftreten. Unserer Auffassung nach könnte durch organisatorische Maßnahmen eine Verbesserung der Situation herbeigeführt werden.

- Räumlichkeiten Neubau

Beschwerden von Patienten gab es hauptsächlich in den Sommermonaten. Diese beklagten sich über die teilweise hohen Raumtemperaturen (Klimaanlage ist nicht vorhanden). Als Gründe werden überwiegend die kleinen Fenster und damit einhergehend, mangelnde Lüftungsmöglichkeiten angeführt. Soweit es möglich war, wurde Abhilfe geschaffen.

- Parkplatzsituation Neubau

Völlig unbefriedigend ist die Parkplatzsituation am Neubau. Es sind viel zu wenige Parkplätze für Besucher vorhanden. Mit Fertigstellung des 2. Bauabschnittes dürfte sich die Situation noch verschärfen. Hier müsste unbedingt Abhilfe geschaffen werden.

- Verpflegung

Die Patienten der Vitos-Klinik werden von der Küche des KKH versorgt. Gelegentliche Klagen über das Essen haben wir mit dem Koordinator direkt besprochen und geklärt.

Zusammenarbeit

- Auch in diesem Jahr können wir berichten, dass die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern und der Betriebsleitung gut ist.
- Mit dem Kaufmännischen Leiter, Herrn Hüttenberger, werden regelmäßig in halbjährlichen Abständen Gespräche über aktuelle Fragen und Probleme sowie die Entwicklung der Klinik geführt.

Heppenheim, 18. Feb. 2014


Brunhilde Regnitz


Wolfgang Gruß