

E-47-Düro  
9.6.10

## Jahresbericht 2009/2010

### des Patientenfürsprechers und seiner Stellvertreterin für das Kreiskrankenhaus Bergstraße Heppenheim

Auch in diesem Jahr legen wir Ihnen unseren Bericht zur Situation der Patienten im Krankenhaus vor.

Die überwiegende Mehrheit der Patienten ist mit der Behandlung ärztlich als auch pflegerisch zufrieden und loben das Haus. Die Küche hat gegenüber anderen Häusern einen guten Ruf. Frühstücks- und Abendbüfett werden immer noch vermisst.

Beschwerden, die gelegentlich vorgetragen werden, finden immer ein offenes Ohr bei der Ärzteschaft und der Pflegedienstleitung und werden schnellstens behoben.

Im Serviceangebot ist das PreisLeistungsverhältnis von Telefon- und Fernsehanlage noch immer ein Problem (Kostenfrage). Auch ein Internetzugang wird gefordert. Vielfach wird der Wunsch an uns herangetragen andere Betten (Elektro verstellbar) anzuschaffen. Dieser Wunsch wird durch das Qualitätsmanagement bestätigt. Auch wird der Zustand der Patientenzimmer (z.B. abgenutzter Fußboden) beanstandet.

Wartezeiten auf Untersuchungen im Hause werden sehr oft bemängelt. Nach ausführlichen Gesprächen mit uns wird Verständnis für diese Situation gezeigt.

Das Personal wird uns als höflich und freundlich geschildert. Trotzdem ist von uns festzustellen, dass das Pflegepersonal als sehr belastet gilt. Weiterer Personalabbau sollte nicht mehr erfolgen.

In all unseren Berichten haben wir darauf hingewiesen, dass die meisten Beschwerden erst nach dem Krankenhausaufenthalt an uns herangetragen werden. Hier ist keine Abhilfe mehr möglich, jedoch werden diese von uns der Verwaltung mitgeteilt. Eine große Hilfe für uns ist das Qualitätsmanagement, herzlichen Dank.

Unser Dank gilt der Krankenhausleitung, dem Ärzteteam, dem Pflegepersonal, der Technik und Küche, die uns bei unserer Arbeit größte Unterstützung geben.

Abschließend stellen wir fest, dass unsere Aufgabe als Mittler zwischen den Patienten und dem Hause eine dankbare Aufgabe ist, der wir gern nachkommen.



Erich Nauth  
Patientenfürsprecher



Rosel Kohberg  
stellvertr. Patientenfürsprecherin