



Vitos Heppenheim gemeinnützige GmbH
Ludwigstr. 54, 64646 Heppenheim

Patientenfürsprecher

Kreis Bergstraße - Der Kreisausschuss -	
Eing.: 06. Okt. 2010	
L-7/10	I
Dr. 6.10.10	

Bericht Patientenfürsprecher der Vitos-Klinik Heppenheim für das Jahr 2009/2010

Vorbemerkungen

- Unsere Erfahrungen als Patientenfürsprecher in einem Psychiatrischen Krankenhaus zeigen, dass dieses mit einem „somatischen“ Krankenhaus nicht zu vergleichen ist. Bei allen Anfragen, Anregungen, Kritiken – die wir in jedem Fall ernst nehmen - ist aber immer wieder die Art der Erkrankung zu berücksichtigen, wie beispielsweise Patienten einer Suchtstation oder Patienten, deren Aufnahme gerichtlich angeordnet ist.
- Die Aufgabe des Patientenfürsprechers in der Vitos-Klinik Heppenheim üben wir – Brunhilde Regnitz und Wolfgang Gruß - gemeinsam aus. Sprechstunden werden jeden Dienstag von 10-12 Uhr abgehalten. Zusätzlich wurden zahlreiche Einzeltermine und Einzelgespräche außerhalb der Sprechstunden vereinbart und wahrgenommen. Daneben suchen wir bei Begehungen der Stationen das Gespräch sowohl mit Patienten als auch mit dem Klinikpersonal.

Qualitätsmanagement

- Die vor einigen Jahren entwickelten Fragebogen werden jedem Patienten vor der Entlassung aus der Klinik ausgehändigt. Das Blatt ist so gestaltet, dass der Patient sowohl dem Beauftragten für Qualitätssicherung als auch dem Patientenfürsprecher Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge und auch Lob mitteilen kann. Auf dem Fragebogen ist der namentliche Hinweis auf den Patientenfürsprecher mit Sprechstunden und Telefonnummer enthalten. In der gesamten Klinik sind sog. „Rote Briefkästen“ angebracht, in die die Fragebogen eingeworfen werden können. Die Leerung der Briefkästen erfolgt im wöchentlichen Rhythmus; sie kann nur von dem Qualitätsbeauftragten und dem Patientenfürsprecher vorgenommen werden. Zusätzlich ist ein Beschwerdemanagement eingeführt worden; hier besteht für die Patienten die Möglichkeit, auch während der Klinikaufenthaltes ihre Meinung auf einem gesonderten Fragebogen zu äußern.

Anregungen – Kritik – Lob

- Ausfall von Therapien
Auffällig viele Beschwerden gab es im gesamten Berichtszeitraum über ausgefallene Therapien, z.B. Einzelgespräche und Ergotherapien. Zahlreiche Gespräche mit Verantwortlichen wurden wegen dieser Thematik geführt und auch ein Schreiben an den Ärztlichen Direktor, Herrn Dr. Hartmann, gerichtet. Auch war diese Kritik Gegenstand unserer Zusammenkünfte mit dem Kfm. Betriebsleiter, Herrn Hüttenberger. Als Fazit kann festgestellt werden, dass die

Ausfälle ihren ursächlichen Grund im Personalmangel haben. Infolge der Personalausstattung seien solche für die Patienten unbefriedigenden Behandlungsverläufe nicht zu vermeiden. So musste aus Gründen des Personaldefizits auch die Station 1.4. komplett geschlossen werden.

Finanzielle Mittel stünden zur Verfügung; die offenen Stellen könnten trotz Personalwerbung nicht besetzt werden.

- Insgesamt haben wir im Berichtszeitraum etwa 640 Fragebogen (Rückmeldungen) von Patienten erhalten. Neben kritischen Anmerkungen und Beschwerden gab es erfreulicherweise sehr viele positive Resonanz von Patienten, die mit der Behandlung zufrieden waren.

Zusammenarbeit

- Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern und der Betriebsleitung ist problemlos. Wenn wir mit den Problemen der Patienten und unseren Anliegen vorsprechen, ist bei allen die Bereitschaft vorhanden, eine Lösung, sofern möglich, zu finden.
- Mit dem Kaufmännischen Leiter, Herrn Hüttenberger, werden regelmäßig in halbjährlichen Abständen Gespräche über aktuelle Fragen und Probleme sowie die Entwicklung der Klinik geführt.

Heppenheim, 30 September 2010


Brunhilde Regnitz


Wolfgang Gruß