

**Patientenfürsprecher**

**Bericht Patientenfürsprecher
der Vitos-Klinik Heppenheim
für das Jahr 2014**

Vorbemerkungen

- Die Aufgabe des Patientenfürsprechers in der Vitos-Klinik Heppenheim üben wir gemeinsam aus. Mit Fertigstellung des Neubaus im September 2014 erfolgte der Umzug der noch verbliebenen Stationen im Altbau. Sprechstunden halten wir jeden Dienstag von 10-12 Uhr ab. Zusätzlich wurden Einzeltermine und Einzelgespräche außerhalb der Sprechstunden vereinbart und wahrgenommen. Außerdem besteht bei den Begehungen der Stationen 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. Zusätzlich sind auf allen Stationen Bogen für „Lob und Kritik“ ausgelegt, die in die Briefkästen eingeworfen werden können.
- Schriftliche und mündliche Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen wurden von uns in der Klinik geklärt. Ebenso wurde telefonischen bzw. schriftlichen Beschwerden nachgegangen und mit den verantwortlichen Stellen besprochen.

Anregungen – Kritik – Lob

- Im Berichtszeitraum haben wir insgesamt 990 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 ist eine leichte Verringerung der Beschwerden über ausgefallene Therapien zu verzeichnen.

Es bleibt aber bei der Kritik, 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. Besonders bei Patienten, die ambulant therapiert werden, ist dies mehr als ärgerlich, da sie von ihrem Wohnort aus die Klinik extra aufsuchen.

Diese Kritikpunkte sind auch Gegenstand unserer Zusammenkünfte mit dem Kfm. Betriebsleiter, Herrn Hüttenberger und dem Ärztlichen Direktor, Herrn Dr. Rechlin.

- Räumlichkeiten Neubau

Ist gibt immer wieder positive Rückmeldungen über die Räumlichkeiten und Gestaltung des Neubaus. Gelegentliche Klagen wurden mit den Verantwortlichen besprochen und soweit möglich, Abhilfe geschaffen.

- Parkplatzsituation Neubau

Völlig unbefriedigend ist die Parkplatzsituation auch nach Fertigstellung des 2. Bauabschnittes und den Bezug des Neubau. Es sind zu wenige Parkplätze für Besucher vorhanden. 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 im halbjährlichen Turnus Gespräche über aktuelle Fragen und Probleme sowie die Entwicklung der Klinik geführt. Außerdem finden anlass bezogen auch Gespräche mit der Krankenpflegedirektorin und dem Ärztlichen Direktor statt.

Heppenheim, 31. Mrz. 2015



Brunhilde Regnitz



Wolfgang Gruß