

E.: 08.05.2007
Su

Jahresbericht 2006/2007
des Patientenfürsprechers und seiner Vertreterin für das
Kreiskrankenhaus Heppenheim

Seit Einführung des Beschwerdemanagements im KKH werden uns kleinere Mängel oder Beschwerden nicht mehr direkt vorgetragen, was uns die Arbeit erleichtert, da diese nun schnellstens unter Rückmeldungen beseitigt werden. Trotzdem müssen wir feststellen, dass unsere Aufgabe als Mittler weiterhin gefordert ist und wir der Geschäftsführung eine allgemeine Stimmung weitergeben können.

Das KKH wird in diesem Jahr 25 Jahre alt, in dieser Zeit wurde der Fußboden nicht erneuert oder ausgewechselt, sodass trotz täglicher Reinigung der Eindruck entsteht, dass nicht ordentlich geputzt wird. Eine Beschwerde, die uns immer wieder vorgetragen wird. Abhilfe ist uns wiederholt versprochen worden, aber die Umsetzung ist sehr schwierig, da eine komplette Erneuerung des Fußbodens notwendig ist.

Die Kostendeckelung der Krankenkassen führte zur reduzierten Pflegepersonalausstattung und damit verbunden kommt "das Persönliche" zu kurz, was uns vermehrt vorgetragen wird.

Die Küche hat einen guten Ruf.

Nun noch einige statistische Zahlen aus dem Beschwerdemanagement: Im Jahr 2006 haben 138 Patienten einen Beschwerdebogen ausgefüllt, das sind 5 Beschwerdebögen weniger als im Vorjahr. Trotz der Herabsetzung der Telefon- und Fernsehgebühren haben sich 35 Patienten hierüber beschwert. 47 positive Rückmeldungen im Jahr 2006 wurden abgegeben, dies waren 15 mehr als im Vorjahr.

Das KKH versucht seinen guten Ruf im Kreis und darüber hinaus zu erhalten. Alle Mitarbeiter, Ärzte, Pflegepersonal, Technik, Küche und Verwaltung geben alles dafür.

Wir erfahren bei der Ausübung unserer Tätigkeit große Unterstützung, für die wir uns bedanken.



Erich Nauth
Patientenfürsprecher



Rosel Koberg
stellvertr. Patientenfürsprecherin