

Bericht der Patientenfürsprecher der Vitos-Klinik Heppenheim 2017

Frau Christa Herweh und Herr Dieter Wohlfart nehmen die Aufgaben der Patientenfürsprecher in der Vitos-Klinik im monatlichen Wechsel seit November 2016 wahr.

Die Sprechstunden werden jeden Dienstag von 10 – 12 Uhr abgehalten. Gelegenheit zum persönlichen Gespräch in der Sprechstunde nutzen Patienten sehr selten. Beim regelmäßigen wöchentlichen Besuch der Stationen gibt es auch Möglichkeiten für Gespräche sowohl mit Patienten als auch mit dem Pflegepersonal.

Qualitäts-Beschwerdemanagement

Wir leeren die auf jeder Station aufgehängten Briefkästen, in die die Patienten den Feed back-bogen für die Klinikleitung und einen Lob- und Kritikbogen anonym einwerfen können. Allerdings fehlen auf manchen Stationen sowohl die Beschriftung als auch die Bögen. Das wurde schon mehrfach mit der Pflegedienstleitung besprochen, leider noch ohne Erfolg. Falls die Patienten auf diesem Wege Wünsche oder Kritik äußern, besprechen wir das entweder mit der ärztlichen oder der Pflegedirektion. Durch die Neubesetzung der kaufmännischen Leitung hat sich noch keine Möglichkeit für ein Gespräch ergeben.

Anregung – Kritik – Lob

Pflegepersonal und Ärzte werden fast ausnahmslos gelobt. Beklagt wird der häufige Ausfall der Therapiestunden. Die ärztliche Leitung bemüht sich um eine Änderung dieser Situation. Kritik am Essen ist immer wieder mal ein Thema, aber nie allgemein durchgehend. Es sind meist Einzelfälle, die wohl auf Geschmacksache zurückzuführen sind. Durchgehend ist im Feed-back-Bogen zu lesen, dass Patienten sich nicht ausreichend aufgeklärt fühlen über Wirkung ihrer Medikamente und das Procedere bei ihrer Entlassung.

Die Parkplatzsituation rund um die Vitosklinik ist unzureichend und sollte dringend verbessert werden.

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern ist im Großen und Ganzen gut, mit der Klinikleitung muss sich das noch einspielen.

Die Patienten beklagen sehr, dass die Cafeteria nur von 9,00 -14,00 Uhr geöffnet ist. Dieser Zustand besteht schon seit mehr als 6 Monaten.

Die Räumlichkeiten sind modern, hell und freundlich gestaltet und viele Patienten würden gerne auch nachmittags mit ihren Besuchern oder alleine eine Kaffeepause einlegen, auch um der stationären Situation für kurze Zeit zu entgehen. Das Kreiskrankenhaus hat eine durchgehend geöffnete Cafeteria, bietet aber leider keine Alternative für Vitospatienten, weil die Preise deutlich höher liegen, was wohl an der Art der Kaffe Zubereitung liegt.

Laut Klinikleitung sind die Personalkosten für einen Ganztagsbetrieb zu hoch. Nach Lösungen sollte gesucht werden.

Heppenheim, Januar 2018


Christa Herweh


Dieter Wohlfart