

Eingang: 23.04.2019

## Bericht der Patientenfürsprecher der Vitos-Klinik Heppenheim 2018

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 schriftlich Wünsche oder Kritik äußern, besprechen wir das entweder mit der ärztlichen oder der Pflegedirektion.

### Anregung – Kritik – Lob

Sehr positiv wird von Patienten der Aufenthalt in der Tagesklinik Lampertheim bewertet. Es wurde in Gesprächen die Vielfalt an Beschäftigungsmöglichkeiten betont.

Pflegepersonal und Ärzte werden fast ausnahmslos gelobt.

Nach wie vor beklagen Patienten den häufigen Ausfall der Therapiestunden. Die Arbeitszeit der Therapeuten scheint nicht ganz mit der Verfügbarkeit der Patienten übereinzustimmen.

. 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 und Nebenwirkung ihrer Medikamente und das Procedere bei ihrer Entlassung.

Die Parkplatzsituation für die Patientenfürsprecher ist absolut unbefriedigend. Es wurde uns ein Schlüssel zu einem Gästeparkplatz ausgehändigt. Dieser ist jedoch fast immer belegt sodass wir auf andere Plätze ausweichen müssen, die nicht für uns reserviert sind, ggf. auf gebührenpflichtige Plätze.

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

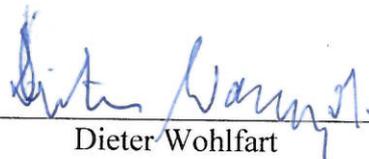
Erfreulicherweise ist die Cafeteria an einen Privatunternehmer übergeben und wird von Patienten, Besuchern und vom Personal gut angenommen.

Ein Gespräch mit der neuen Geschäftsführung hat wohl aus Termingründen noch nicht stattgefunden.

Heppenheim, Januar 2018



Christa Herweh



Dieter Wohlfart