

**Jahresbericht des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum 06.10.2020 – 05.07.2022**

Krankenhaus	Heilig-Geist-Hospital Bensheim Rodensteinstraße 94 64625 Bensheim
Patientenfürsprecher	Annelore Knecht Annastraße 19 64673 Zwingenberg
Telefon (privat)	06251 / 79983 Mobil 015209881485
Mail (privat)	Annelore.Knecht@web.de
Stellvertreter Patientenfürsprecher	Michael Sydow
Telefon (dienstlich)	06251 132 -624
Email (dienstlich)	patientenfuersprecher-hgh@artemed.de

1. Räumlichkeiten im Krankenhaus

Seit Umbau des Krankenhauses 02/2021 sind keine Räumlichkeiten / Sprechzimmer für Patient*innen mehr vorhanden.

2. Sprechstunden / Verfügung zur Aussprache mit den Patient*innen

Aufgrund der Corona Pandemie konnte eine Sprechstunde bis heute leider nicht vor Ort im Krankenhaus durchgeführt werden.

3. Interesse der Patient*innen am Patientenfürsprecher*in

Patient*innen und Angehörige konnten und können ausschließlich telefonischen Kontakt über meinen Privatanschluß oder per Mail (patientenfuersprecher-hgh@artemed.de) mit mir aufnehmen.

4. Hinweise eines Patientenfürsprecher*in für Patient*innen

Hinweis in der „Herzlich Willkommen“ Mappe des Krankenhauses.

Flyer für den Eingangsbereich wäre vorteilhaft, da Angehörige der Patient*innen sich über den Patientenfürsprecher informieren könnten.

5. Kontakte

Über den Berichtszeitraum wurden 12 Kontakte mit Patient*innen (5) oder deren Angehörigen (7) per Mail und 4 Kontakte per Telefon aufgenommen und bearbeitet.

6. Themen Anregungen / Beschwerden / Kritik

Aufnahme / Entlassung:

Kontakt wegen fehlender Unterlagen nach der Entlassung. Unterlagen konnten leider nicht wieder beschafft werden.

Raumsituation / Sauberkeit / Hygiene:

Kontakt wegen nicht erhalten eines Einzelzimmer, obwohl als Wahlleistung gebucht.

Ein Patientenzimmer soll ungepflegt und schmutzig gewesen sein.

Besuchsmöglichkeiten:

Beschwerde über Informationsmangel zu Besuchszeiten während der Corona Pandemie.

Beschwerde, dass aufgrund Einschränkungen der Besuchszeiten persönliche Dinge nicht zu den Patienten gebracht wurden. Angehörige wurden nicht informiert.

Pflege Patient / Station:

Beschwerde über mangelnde Körperhygiene am Patienten.

Personal (Ärzte, Pflege, Verwaltung)

Eine Beschwerde über einen Arzt.

Behandlung:

Es wurde das Pflegepersonal sowie die Behandlungen gelobt.

Allerdings wurde darauf hingewiesen, dass keine Informationen über die Behandlung, weitere Maßnahmen und Gesundheit an Angehörige weitergegeben wurde.

Eine Beschwerde handelt von einer Pflegesituation, bei der eine Patientin nicht richtig versorgt wurde.

6. Bestehen Schwierigkeiten bei der Ausräumung von Beschwerden und Anregungen

Nein.

Die Zusammenarbeit mit der Assistentin der Geschäftsführung, Frau Pearce-Jahre, ist nach wie vor sehr gut.

Ich stimme mich bei Anfragen von Patient*innen und deren Angehörigen mit Frau Pearce-Jahre ab und leite die Anfragen an sie weiter.

Ich erhalte immer zeitnah eine Rückmeldung von Frau Pearce-Jahre zu den Beschwerden und Anfragen.

7. Über wichtige organisatorische oder sonstige Neureglungen innerhalb des Krankenhauses werden wir informiert.

Ja, wir bekommen regelmäßige Informationen zu Neuregelungen.

8. Zusammenfassung und Ergänzung

Viele Anfragen sind den Umständen der Corona Pandemie und der daraus resultierenden Einschränkungen der Besuche der Angehörigen geschuldet.

Annelore Knecht
Patientenfürsprecherin

Michael Sydow
stellv. Patientenfürsprecher

Bensheim, 12.07.2022