Bericht Patientenfürsprecher der Vitos-Klinik Heppenheim

für das Jahr 2010/2011

Vorbemerkungen

- Die Aufgabe des Patientenfürsprechers in der Vitos-Klink Heppenheim üben wir – Brunhilde Regnitz und Wolfgang Gruß - gemeinsam aus. Sprechstunden werden jeden Dienstag von 10-12 Uhr abgehalten. Danben wurden zusätzliche Einzeltermine und Einzelgespräche außerhalb der Sprechstunden vereinbart und wahrgenommen. Außerdem haben wir bei Begehungen der Stationen die Gelegenheit, sowohl mit Patienten als auch mit dem Klinikpersonal Gespräche zu führen.

Qualitäts- /Beschwerdemanagement

- Die im vergangenen Jahr neu entwickelten Fragebogen werden jedem Patienten vor der Entlassung aus der Klinik ausgehändigt. Allerdings ist durch eine betriebsinterne Anpassung der Fragebogen das frühere Feld „Bemerkungen", in dem der Patient nach dem Motto „das wollte ich eigentlich noch sagen" seine Meinung äußern konnte, weggefallen. Es besteht jetzt nur noch die Möglichkeit, entsprechende Kästchen anzukreuzen. Aus Sicht der Patientenfürsprecher ein Rückschritt, wenn es doch darum geht, Ansichten und Erfahrungen von Patienten während ihres Klinikaufenthaltes zu erfahren. Zwar ist parallel dazu ein Beschwerdemanagement eingeführt worden mit der Möglichkeit für den Patienten, auch während der Klinikaufenthaltes seine Meinung auf einem gesonderten Fragebogen zu äußern; doch nach unserer Einschätzung werden diese Bogen nur noch für kritische Äußerungen und selten für ein positives Feedback genutzt.

  Leider ist in den Fragebogen der namentliche Hinweis auf den Patientenfürsprecher mit Sprechstunden und Telefonnummer **nicht mehr** enthalten. Auf allen Stationen sind „Rote Briefkästen", in der die Fragebogen eingeworfen werden können, angebracht. Hier ist ein entsprechender Hinweis auf den Patientenfürsprecher vorhanden.

  Schriftliche Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen wurden von uns in in der Klinik geklärt und auch schriftlich beantwortet. Ebenso wurden telefonische. Beschwerden an die entsprechenden Stellen zur Klärung weitergegeben.

Anregungen – Kritik – Lob

- Im Berichtszeitraum haben wir insgesamt ca. 1.200 Fragebogen (Rückmeldungen) von Patienten erhalten. Davon waren etwa 210 Bogen mit kritischen Anmerkungen, Beschwerden aber auch mit viel Lob versehen. Es gab erfreulicherweise sehr viele positive Rückmeldungen von Patienten, die mit der Behandlung zufrieden waren.

- Ausfall von Therapien

  Auffällig viele Beschwerden gab es auch in diesem Berichtszeitraum über ausgefallene Therapien. So kommt immer wieder der Hinweis, dass zu wenige Einzelgespräche stattfinden und Ergotherapien ausfallen. Deshalb gab es diesbezügliche Gespräche mit Verantwortlichen der Klinik. Auch waren diese Kritikpunkte Gegenstand unserer Zusammenkünfte mit dem Kfm. Betriebsleiter, Herrn Hüttenberger. Als ursächlicher Grund für die Ausfälle wurde uns der Personalmangel genannt. Infolge der Personalausstattung seien solche für die Patienten unbefriedigenden Behandlungsverläufe, die insbesondere bei urlaubs- und krankheitsbedingten Ausfällen auftreten, nicht zu vermeiden. Finanzielle Mittel stünden zur Verfügung; die offenen Stellen könnten trotz Personalwerbung nicht besetzt werden.

- Verpflegung

  Gelegentliche Klagen über das Essen konnten mit der „Küche" direkt besprochen und geklärt werden. Insgesamt wird die Verpflegung in der Klinik aber gelobt.

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 in halbjährlichen Abständen Gespräche über aktuelle Fragen und Probleme sowie die Entwicklung der Klinik geführt.

Heppenheim, 30. September 2011

B. Regnitz
Brunhilde Regnitz

W. Gruß
Wolfgang Gruß