

Eingang Kreistagsbüro:

8. November 2012

## Patientenfürsprecher

### Bericht Patientenfürsprecher der Vitos-Klinik Heppenheim für das Jahr 2011/2012

#### Vorbemerkungen

- Die Aufgabe des Patientenfürsprechers in der Vitos-Klinik Heppenheim üben wir – Brunhilde Regnitz und Wolfgang Gruß - gemeinsam aus. Sprechstunden werden jeden Dienstag von 10-12 Uhr abgehalten. Mit Inbetriebnahme des Neubaus im März dieses Jahres halten wir die Sprechstunden wechselweise im Neubau und dem Altbau ab. Zusätzliche wurden 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 Fragebogen werden jedem Patienten vor der Entlassung aus der Klinik ausgehändigt. 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 und mündliche Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen wurden von uns in der Klinik geklärt. Ebenso wurden telefonische Beschwerden an die entsprechenden Stellen zur Klärung weitergegeben.

#### Anregungen – Kritik – Lob

- Im Berichtszeitraum haben wir insgesamt ca. 870 Fragebogen (Rückmeldungen) von Patienten erhalten. Davon waren etwa 115 Bogen mit kritischen Anmerkungen, Beschwerden aber auch mit Lob versehen.

#### Ausfall von Therapien

Unsere Feststellungen aus dem vergangenen Jahr treffen auch für den Berichtszeitraum zu. Im Gegenteil, die Beschwerden über ausgefallene Therapien haben leider zugenommen. So kommt immer wieder der Hinweis, dass zu wenige Einzelgespräche stattfinden und Ergotherapien ausfallen. Deshalb gab es immer wieder 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 gleichzeitig krankheitsbedingten Ausfällen auftreten, nicht zu vermeiden. Zu einer Verbesserung der Situation könnte sicherlich der Einsatz eines „Springers“ beitragen. Insgesamt 8,5 Vollkräfte stehen in diesem Bereich für beide Häuser (Alt- und Neubau) zur Verfügung.

- Räumlichkeiten Neubau

Auffällig viele Beschwerden von Patienten gab es über die Sommermonate hinweg. Diese beklagten sich über die teilweise unerträglichen Raumtemperaturen (Klimaanlage ist nicht vorhanden). Als Gründe werden hauptsächlich die kleinen Fenster und damit einhergehend, mangelnde Lüftungsmöglichkeiten angeführt. Klagen gab es auch über fehlende Sonnenschirme im Außenbereich, die nach Intervention der Patientenführer dann installiert wurden. Auch gibt es bis zum heutigen Tag noch keine Cafeteria, die immer wieder von Patienten und Besuchern „angemahnt“ wird.

- Verpflegung

Gelegentliche Klagen über das Essen konnten mit der „Küche“ direkt besprochen und geklärt werden.

### 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. Oktober 2012

Brunhilde Regnitz

Wolfgang Gruls