

E: 07.03. 2016

*See*

## Patientenfürsprecher

### Bericht Patientenfürsprecher der Vitos-Klinik Heppenheim für das Jahr 2015

#### Vorbemerkungen

- Die Aufgabe des Patientenfürsprechers in der Vitos-Klinik Heppenheim wird von uns gemeinsam ausgeübt. Sprechstunden halten wir jeden Dienstag von 10 -12 Uhr ab. Zusätzlich wurden Einzeltermine und Einzelgespräche auch außerhalb der Sprechstunden vereinbart und wahrgenommen. Bei den regelmäßigen Begehungen der Stationen haben wir die Möglichkeit, 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. Zusätzlich sind auf allen Stationen Bogen für „Lob und Kritik“ ausgelegt, die in die Briefkästen eingeworfen werden können.
- Schriftliche und mündliche Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen wurden von uns vor Ort mit den verantwortlichen Stellen besprochen und sofern möglich, geklärt.

#### Anregungen – Kritik – Lob

- Im Berichtszeitraum 2015 haben wir insgesamt 1.088 Fragebogen (Rückmeldungen) von Patienten erhalten. Davon waren 160 Bogen mit kritischen Anmerkungen, Beschwerden, Anregungen aber auch mit Lob versehen.
- Ausfall von Therapien

Unsere Feststellungen aus den vergangenen Jahren treffen auch wieder für den Berichtszeitraum zu. Eine Verringerung der Beschwerden ist aus den Rückmeldungen der Patienten über ausgefallene Therapien nicht festzustellen. Es bleibt bei der Kritik, dass zu wenige Therapien stattfinden, Ergotherapien und Physiotherapien ausfallen. Leider bekommt die Klinik dieses Dauerproblem anscheinend nicht in den Griff.

Dieser Kritikpunkt ist auch immer wieder Gegenstand unserer Zusammenkünfte mit dem Kfm. Betriebsleiter, Herrn Hüttenberger und dem Ärztlichen Direktor, Herrn Dr. Rechlin.

- Räumlichkeiten Neubau

Ist gibt immer wieder positive Rückmeldungen über die Räumlichkeiten und Gestaltung des Neubaus. Gelegentliche Klagen wurden mit den Verantwortlichen besprochen und soweit möglich, Abhilfe geschaffen.

- Parkplatzsituation Neubau

Gegenüber dem Vorjahr hat sich diesbezüglich nichts verändert. Die Parkplatzsituation ist nach wie vor unbefriedigend. Es sind zu wenige Parkplätze für Besucher vorhanden. Abhilfe ist dringend geboten.

- Verpflegung

Die Patienten der Vitos-Klinik werden von der Küche des KKH versorgt. Gelegentliche Klagen über das Essen haben wir mit dem Koordinator direkt besprochen und geklärt.

### 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 im halbjährlichen Abständen Gespräche über aktuelle Fragen und Probleme sowie die Entwicklung der Klinik geführt. Außerdem finden anlass bezogen auch Gespräche mit dem Ärztlichen Direktor und der Krankenpflegedirektorin statt.

Heppenheim, 29. Feb. 2016



Brunhilde Regnitz



Wolfgang Größ