

Bericht der Patientenfürsprecher des Kreis Bergstraße in der Vitos-Klinik Heppenheim für das Jahr 2023

Der Patientenfürsprecher Dieter Wohlfart und Patientenfürsprecherin Heidi Bezzaz nehmen gleichberechtigt seit Oktober 2021 die Aufgaben in der Vitos Südhessen, in Heppenheim wahr.

Die Sprechstunden im Haus werden jeden Dienstag von 10-12 Uhr abgehalten. Gelegenheiten zum persönlichen Gespräch in der Sprechstunde wurden in vergangenen Jahr von Patienten und Patientinnen mehrfach wahrgenommen. In der Regel geht es darum, um Konfliktsituationen zwischen Patient und Personal „zu befrieden“.

Auf den Stationen werden die Patientinnen und Patienten auf die Fragebögen und den „Beschwerdebrieffkasten“, sowie auf die Möglichkeit eines Gespräches mit uns, hingewiesen. Die Fragebögen werden für die statistische Auswertung und für Anregungen und Kritik den Patientinnen und Patienten ausgehändigt. Nicht auf allen Stationen sind die Fragebögen immer zur Entnahme aus den „Info-Ständern“ präsent, sondern können sich immer am Pflegestützpunkt abgeholt werden. Auf den Stationen, in denen Menschen mit unterschiedlichen psychischen und psychiatrischen Erkrankungen behandelt werden, sind die Fragebögen auch unterschiedlich (fremd-) verwendet. Zusätzlich kommt erschwerend hinzu, dass viele Patientinnen und Patienten aufgrund ihrer Erkrankungen nicht in der Lage sind, so einen Fragebogen zu verstehen und auszufüllen.

Bei den regelmäßigen wöchentlichen Besuchen auf den Stationen gibt es dennoch die Möglichkeiten für Gespräche mit Patienten und Patientinnen oder dem medizinischen Personal.

Wir leeren die auf jeder Station aufgehängten Briefkästen mit den Fragebögen der Vitos-Klinik (ca. 450 Rückläufe in 2023). Die Patientinnen und Patienten können den Feed-back-Bogen für die Klinikleitung und einen Anregungs- und Kritikbogen ausgefüllt und anonym einwerfen. Die Ergebnisse der Auswertung sollten mit der Klinikleitung besprochen werden. Nach unserer Auswertung gehen die Fragebögen an die Vitos-Klinik weiter zur Bearbeitung. Im September 2023 hat es erstmalig einen zentralen mit der Vitos Klinikleitung gegeben. Für kurze klärende Gespräche in akuten Fällen stand uns aber hausintern der ärztliche Direktor Prof. Rechlin immer zur Verfügung. Auch ist hervorzuheben, dass generell die Mitarbeitenden im Haus immer für uns gesprächsbereit sind, wenn wir ein Anliegen haben.

Die Patientinnen und Patienten loben überwiegend das Pflegepersonal und das medizinische Personal. Das fehlende oder ausgefallene Therapieangebot wird oftmals bemängelt. Auch gibt es für die Patientinnen und Patienten oftmals Probleme bei der Aufklärung über die Wirkung und Nebenwirkungen der Medikamente.

Der Briefkasten auf Station wird oftmals seitens der Patientinnen und Patienten auch als sog. „Kummerkasten“ genutzt oder auch, um sich persönlicher unliebsamer Post zu entledigen. Somit arbeiten wir hier eng mit dem Pflegepersonal der Stationen zusammen, damit die „Post/Anschreiben“ den richtigen Weg nehmen kann.

Im Haus gibt es eine ausgewiesene Mutter-Kind-Abteilung, deren Aufrechterhaltung für die Mütter im Kreis Bergstrasse notwendig ist. Eine Weiterverweisung in weit abgelegene Häuser ist für die Betroffenen oftmals schwierig. Das Angebot, insbesondere die Kinderbetreuung während der Therapiezeiten der Mütter, ist ausbaufähig.

Die Informationen auf den Stationen zu den Patientenfürsprechern sind von der Klinik immer noch nicht geändert.

Dieter Wohlfart

Heidi Bezzaz

Heppenheim, 07.05.2024

(Bericht ist digital versandt und ohne Unterschrift gültig – unterschriebenes Original liegt vor)