

Erika Fulle

65197 Wiesbaden, 26.02.2013
An der Aulenkaut 2
0611/7168777

An die
Stadtverordnetenversammlung der
Landeshauptstadt Wiesbaden
z.Hd. Herrn Stadtverordnetenvorsteher

Landeshauptstadt Wiesbaden

06. März 2013

Amt der
Stadtverordnetenversammlung

Jahresbericht 2012 der Patientenfürsprecherin der Asklepios-Paulinenklinik /
DKD - Deutsche Klinik für Diagnostik / Aukammklinik

Sehr geehrter Herr Stadtverordnetenvorsteher,
sehr geehrte Damen und Herren.

Auch das Jahr 2012 brachte keine wesentlichen Veränderungen bei
Beschwerden oder Kritik der Patienten während der Sprechstunde.

Beratungen und Fragen außerhalb der Sprechstunde dagegen sind
weiter gestiegen.

Beschwert oder nachgefragt wurde u.a:

- über zu kaltes Essen
- Sauberkeit
- unvollkommene Auskünfte, z.B. Abläufe bei einer Behandlung,
Entlassungstermin usw.

Nach wie vor ein großes Problem ist es, dass Patienten sich nicht
beschweren wollen, so lange sie auf Station sind, sondern oft erst von
zu Hause aus.

Ebenso kommt es immer häufiger vor, dass Patienten oder Angehörige
zwar eine - meist geringfügige - Beschwerde haben, dann aber ins Reden
kommen und sich einfach mal alles an neutraler Stelle von der Seele
reden wollen, oft auch persönliche Dinge.

Aufgefallen ist weiterhin, dass oft entlassene Patienten zu Hause mit
der Fülle des großen Angebotes von Unterstützungen, Adressen
und vor allem mit technischen Dingen überfordert sind und
auch dafür vermehrt um Auskunft und Unterstützung bitten.

Durch die gute Zusammenarbeit mit den betroffenen Stellen und
besonders mit dem Qualitätsmanagement konnten die Fälle alle
sehr schnell und zur Zufriedenheit der Patienten erledigt werden.

Nach Information der Patienten in der Sprechstunde werden dann auch viele Beschwerden direkt an die Verwaltung oder Klinikleitung geschickt oder über die Entlassungs-Fragebögen benannt.

Aus der DKD kamen keine Beschwerden, von der Aukamm-Klinik eine, die schnell und problemlos erledigt werden konnte. Treffen und Besprechungen fanden statt.

Vertretung für die Sprechstunden erfolgte durch die Patientenfürsprecherin der HSK.

Mit freundlichen Grüßen

Lina Fülle

Durchschrift an: Hessisches Sozialministerium
Gesundheitsamt - Dezernat
Geschäftsleitung Asklepios-Paulinen-Klinik
Geschäftsleitung DKD und Aukammklinik