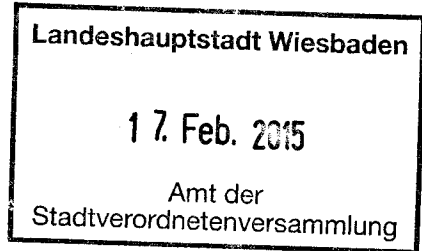


Erika Fulle

65197 Wiesbaden, 16.02.2015  
An der Aulenkaut 2  
0611/7168777



An die  
Stadtverordnetenversammlung  
der Landeshauptstadt Wiesbaden

z.Hd. Herrn Stadtverordnetenvorsteher

Jahresbericht 2014 der Patientenfürsprecherin der Asklepios-Paulinen-Klinik /  
DKD HELIOS Klinik / HELIOS Aukammklinik

Sehr geehrter Herr Stadtverordnetenvorsteher,  
sehr geehrte Damen und Herren.

Wie bereits im letzten Jahresbericht 2013 festgestellt, sind auch im  
Jahr 2014 die Beschwerden und Anfragen in der Sprechstunde rückläufig.  
Telefon- und Internetanfragen sind ungefähr gleich geblieben, über-  
wiegend sind dies Fragen wegen Termine, Terminverlegungen,  
Verlegungen in andere Häuser, nach Adressen für Pflegedienste und  
Pflegeheimen usw.

Beschwerden über das Essen oder das Personal gab es weniger,  
etwas mehr über die Sauberkeit auf einzelnen Stationen.  
Da aber immer noch Patienten sich nicht direkt beschweren wollen,  
sondern dies meistens über die Grünen Damen als Info vermittelt  
und nicht als Beschwerde gemeldet wurden, erfolgte nur eine Information  
an das Qualitätsmanagement.

Zurückzuführen ist dies wohl auch auf die weitere Entwicklung in den  
Kliniken im Bereich Qualitäts- und Beschwerdemanagement.  
So ist z.B. in der Asklepios-Klinik die Stelle der Beschwerdemanagerin  
mit dem Angebot von Sprechzeiten oder telefonischem Kontakt aus-  
gestattet.

Auf dem Patientenfragebogen im Internet (auf dem auch weitere  
Beratungsstellen aufgeführt sind) kann auch direkte Antwort erfolgen.  
Außerdem wird dem Personal Fortbildung für erfolgreichen und effektiven  
Umgang mit Patienten und Beschwerden angeboten.

*Durch Inanspruchnahme dieser Angebote durch Patienten und Angehörige entfallen wohl teilweise Anfragen und Beschwerden an den Patientenführsprecher.*

*Von der DKD HELIOS Klinik erfolgte nur ein Anruf, ebenso von der HELIOS Aukammklinik, beides Nachfragen wegen Reha-Verlegungen.*

*Vertretung bei Urlaub oder Krankheit erfolgte wie immer wechselseitig zwischen den Patientenführsprecherinnen der Asklepios-Paulinen-Klinik und der HSK Dr.-Horst-Schmidt-Klinik.*

*Mit freundlichen Grüßen*

*Lina Tülle*

*Durchschriftlich an: Hessisches Sozialministerium  
Gesundheitsamt - Dezernat -  
Geschäftsleitung Asklepios-Paulinen-Klinik  
Geschäftsleitung DKD HELIOS Klinik und  
HELIOS Aukammklinik*