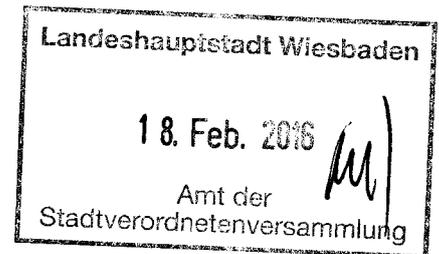


Erika Fulle

65197 Wiesbaden, 16.02.2016
An der Aulenkaut 2
0611/7168777

16-A-50-000]

An die
Stadtverordnetenversammlung
der Landeshauptstadt Wiesbaden



z.Hd. Herrn Stadtverordnetenvorsteher

*Jahresbericht 2015 der Patientenfürsprecherin der Asklepios-Paulinen-Klinik /
DKD HELIOS Klinik / HELIOS Aukammklinik*

*Sehr geehrter Herr Stadtverordnetenvorsteher,
sehr geehrte Damen und Herren.*

*Bereits im Bericht für 2014 wurde festgestellt, dass sich die Anzahl
der Beschwerden und Anfragen von Patienten während der Sprech-
stunden montags verringert, dies hat sich auch in 2015 fortgesetzt.
Die telefonischen Anfragen außerhalb der Sprechstunden und durch
E-Mails sind ungefähr gleich geblieben.*

*Es kommt immer wieder vor, dass Angehörige von Patienten zu einem
Gespräch in die Sprechstunde kommen, sich aber nicht direkt beschweren
wollen, da die Patienten Unannehmlichkeiten während ihres Aufenthaltes
befürchten. Auch die Versicherung, dass dies nicht geschieht, hat daran
bisher nichts geändert.*

*So gab es z.B. auch bei Entlassung der Patienten Gespräche über Mangel
bei Sauberkeit und unzureichende Auskünfte über Verlauf einer Behandlung,
Eine direkte Beschwerde sollte in den meisten Fällen aber nicht über die
Patientenfürsprecherin erfolgen, sondern dann von zu Hause
aus direkt an die entsprechende Klinik/Verwaltung geschickt werden oder
war bereits über die Entlassungs-Fragebögen erfolgt.*

*Beschwerden über Ärzte oder das Pflegepersonal gab es so gut wie gar nicht.
Allerdings wurde auch erwähnt, dass man als Angehöriger lange auf Gespräche
mit den Ärzten oder Abläufe weiterer Maßnahmen warten müsse.*

*Bei den telefonischen Rückfragen außerhalb der Sprechstunde ging es meistens
wieder um Fragen nach Terminen, Verlegungen in andere Häuser, Adressen
für Pflegeheime und -Dienste oder um Nennung von Ansprechpartnern in der
Klinik.*

Ein Anrufer wollte anonym bleiben, sich aber beschweren, dass er als Reha-Patient keine Möglichkeit bekam, ein Privatzimmer zu erhalten (gäbe es nur im Haupthaus), er in einem zu kleinen Zimmer für 2 Patienten untergebracht war, das nicht sauber gewesen sei usw. Eine schriftliche Nachricht an die entsprechende Station oder Klinik (auch über die Patientenfürsprecherin) wollte er nicht machen.

Aus der DKD-HELIOS Klinik erfolgte keine Meldung/Anruf, aus der HELIOS-Aukammklinik gab es 2 telefonische Anfragen betr. Reha-Verlegung.

Wie bisher erfolgte die Vertretung bei Urlaub oder Krankheit wechselseitig zwischen den Patientenfürsprecherinnen der Asklepios-Paulinen-Klinik und HELIOS Dr.Horst Schmidt Kliniken.

Mit freundlichen Grüßen

hag Fülle

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