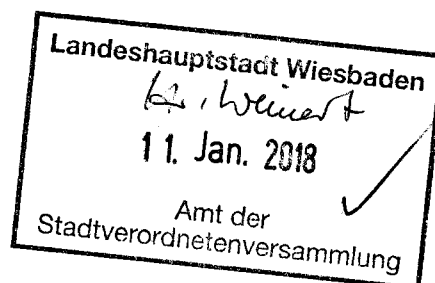


Rolf Eckhardt

Am Burgacker 4  
65207 Wiesbaden  
Tel./Fax: 0611 / 54 23 35  
mobil: 0170 – 4628129  
e-mail: [rolf-eckhardt@freenet.de](mailto:rolf-eckhardt@freenet.de)

Wiesbaden, 03.01.2018

Frau  
Christa Gabriel  
Stadtverordnetenvorsteherin  
Rathaus  
Schloßplatz 6  
65183 Wiesbaden



### **Jahresbericht des Patientenfürsprechers der Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken für 2017**

Sehr geehrte Frau Gabriel  
Sehr geehrte Damen und Herren

Anfang des Jahres 2017 fand ein Wechsel in der Person des Patientenfürsprechers statt. Frau Kohlpoth schied (nach 15 Jahren Tätigkeit) aus und ich übernahm, nach einer Einarbeitungsphase, im April das Amt.

Die Einführung und Unterstützung seitens der Klinikleitung kann nur als vorbildlich bezeichnet werden. Nötige Arbeitsmaterialien, sowie die Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten etc. wurden in kürzester Zeit bereitgestellt. Die (Erneute) Bekanntmachung der Existenz des Amtes und derzeitigen Inhabers, bzw. seiner Aufgaben sind auf den Weg gebracht.

Patienten melden sich in der Sprechstunde persönlich, über Telefon, oder E-Mail, bzw. bitten über Anrufbeantworter um Rückruf.

Geäußerte Patientenbeschwerden, oder auch Anregungen werden angehört, mit den Beschwerdeführern erörtert und wenn möglich direkt mit den betreffenden Stationen, bzw. dem Pflege- und Ärztlichen Personal besprochen.

Dinge, die nicht in der Kompetenz des Amtsinhabers liegen, werden an das Qualitätsmanagement des Hauses weiter geleitet, bzw. weiteres Vorgehen mit diesem abgestimmt. Auch hier gestaltete sich die Zusammenarbeit bisher problemlos.

Ergebnisse werden den Patienten persönlich, per Mail oder Telefon mitgeteilt.

Im Berichtszeitraum gab es bisher 15 Fälle verschiedener Vorkommnisse, bzw. Fragen an den Patientenfürsprecher.

Die Palette reicht, von Beschwerden über einzelnes Verhalten des Pflegepersonals, überlange Wartezeiten in einigen Abteilungen, persönlicher Probleme von Patienten, empfundener, ungenügender Auskunft Gabe seitens Ärztlichem-, oder Pflegepersonal bis hin zur Bemängelung technischer Gegebenheiten.

Der (im Moment zu beobachtende) Rückgang der Fallzahlen gegenüber Früher (Aussage meiner Vorgängerin) kann sowohl in einem verbesserten Qualitätsmanagement der Klinik, als auch in der weiteren Verkürzung der Patienten- Liegedauer zu finden sein.

Zum Abschluss des Berichtes möchte ich Sie bitten, jeweils eine Kopie an die Leitung des Gesundheitsamtes, bzw. die zuständige Abt. im Hess. Sozialministerium weiter zu leiten.

Mit freundlichen Grüßen



Rolf Eckhardt  
Patientenfürsprecher  
Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken Wiesbaden

nachrichtlich an:

Hess. Sozialministerium  
Gesundheitsamt Wiesbaden  
Geschäftsleitung Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken