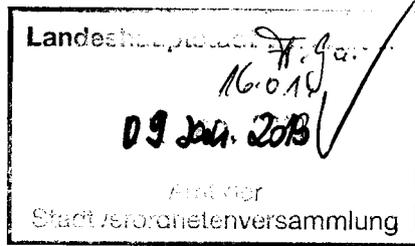


Rolf Eckhardt



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

Wiesbaden, 07.01.2019

Frau
Christa Gabriel
Stadtverordnetenvorsteherin
Rathaus
Schloßplatz 6
65183 Wiesbaden

Jahresbericht des Patientenführers der Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken für 2018

Sehr geehrte Frau Gabriel
Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit erhalten Sie meinen Rechenschaftsbericht für das Jahr 2018.

Auch im Jahre 2018 wurde ich von über 20 Patientinnen und Patienten, aus verschiedenen Abteilungen der HSK, mit der Bitte um Hilfe und Unterstützung, angesprochen. Dies geschah entweder durch persönliche Besuche im Rahmen der Sprechzeiten, oder durch Kontaktaufnahme über Telefon, oder Mailverkehr.

Dabei kam es mir in allen Fällen zunächst darauf an, die verschieden gelagerten Probleme der mich Ansprechenden anzuhören, um dann nach Lösungen zu suchen. Hierbei stellte sich oft heraus, dass eine Hilfe für die Patienten schon dann gegeben ist, wenn Sie über Ihre Wünsche, Sorgen und Beschwerden mit jemanden reden können, bzw. man ihnen bestimmte Abläufe auf den Stationen nochmals näher erklären kann. Dies trägt oft, aber nicht immer, zum besseren Verständnis im Verhältnis Patient / Arzt, bzw. Patient / Pflegepersonal bei.

Dabei kommt es gelegentlich vor, dass Patienten überhöhte Ansprüche an das Wirken von Ärzten und Pflegepersonal stellen. Auch in diesen Fällen kann, durch ein aufklärendes Gespräch, oftmals eine aufkommende, oder bereits bestehende, Konfliktsituation entschärft, bzw. beseitigt werden.

Immer wiederkehrende Themen sind, bedingt durch personelle Engpässe (?) beim Pflegepersonal, mangelnde Zuwendung, häufiger Wechsel des Personals auf Station und (dadurch bedingt ?) Fehler, oder gar Unterlassung bei der Gabe von Medikamenten, sowie Verständigungsprobleme durch schlecht deutsch sprechendes Personal. Auf ärztlicher Seite, wechselnde Ansprechpartner, keine (gefühlte) ausreichenden Informationen und schlechte Erreichbarkeit.

Häufigere Klagen gibt es auch über das Reinigungspersonal, die allgemeine Sauberkeit, sowie unsaubere Zimmer und verschmutzte Betten.

Auch Fragen der Abrechnung von Leistungen wurden an mich heran getragen (als stvtr. Patientenfürsprecher der Asklepios Paulinen Klinik), und konnten geklärt werden.

Einige Fälle wurden an das Beschwerdemanagement abgegeben, insbesondere, wenn dieses gleichzeitig involviert war, oder es um personalrechtliche Dinge ging.

Schwierig zu Händeln sind Beschwerden von Patienten, die sich mit einer bestimmten Medikamentengabe seitens der Klinik befassen, bzw. von Ärzten außerhalb der Klinik verordnete und mitgebrachte Medikamente, ohne ausreichende Erklärung seitens des ärztlichen Personals, einfach abgesetzt, oder durch andere Medikamente ersetzt werden. Auch der Umgang mit Patienten der psychiatrischen Stationen erfordert sehr viel Geduld und Einfühlungsvermögen, sowie eine enge Rückkoppelung mit dem Pflege- und Ärztlichen Personal dieser Stationen.

Zum Abschluss meines Berichtes möchte ich Sie bitten, jeweils eine Kopie an die Leitung des Gesundheitsamtes, bzw. die zuständige Abteilung des Hess. Ministeriums für Soziales und Integration weiter zu leiten.

Mit freundlichen Grüßen



*Rolf Eckhardt
Patientenfürsprecher
Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken Wiesbaden*

Nachrichtlich an:

*Hess. Ministerium für Soziales und Integration
Gesundheitsamt Wiesbaden
Geschäftsleitung Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken*