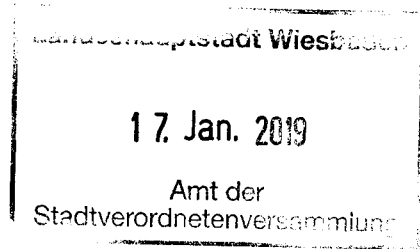


Birgit Wilkens  
Patientenfürsprecherin  
Eltviller Str. 9  
65719 Hofheim a. Ts.

Wiesbaden, 15.01.018



Nachrichtl.

Stadtverordnetenvorsteher Wiesbaden

Gesundheitsamt Wiesbaden

Hessisches Sozialministerium

Asklepios-Paulinen-Klinik Wiesbaden

### Jahresbericht 2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Ihnen bekannt, übernahm ich ab April 2017 das Ehrenamt der Patientenfürsprecherin in der Asklepios-Paulinen-Klinik Wiesbaden.

Vorliegend mein Jahresbericht für 2018.

Nachdem im Jahr 2017 keine Beschwerden von seiten der Patienten vorgebracht wurden, beklagten im Jahr 2018 unzufriedene Patienten Probleme verschiedener Art.

Als problematisch stellte sich z. B. der Transport der Patienten von Klinik zu Klinik heraus (in diesem Fall von der Freseniusklinik zu den HSK).

Hier sollte sehr kritisch überprüft werden, ob die Taxiunternehmen ihrer Vertragspflicht des Patiententransportes jederzeit gerecht werden.

In dem mir vorgetragenen Fall offensichtlich nicht.

Weiter beklagte und für die Patienten belastende Probleme, die auch Ihnen sicher hinlänglich bekannt sind, wurden wie folgt geäußert:

Überfordertes Personal, das teilweise von den Patienten als „patzig“  
beschrieben wurde, mit der Konsequenz mangelnder Zuwendung

Häufiger Personalwechsel mit daraus resultierender Unzufriedenheit  
der Patienten

schlecht deutsch sprechende Mitarbeiter und damit besonders für  
ältere Patienten sich ergebende Kommunikationsschwierigkeiten

desweiteren wurde über mangelnde Hygiene u. a. in den Patientenzimmern  
geklagt (fehlende Sauberkeit)

Unmut wird geäußert über nicht-oder unzureichend vorhandene aber dringend  
benötigte Hilfsmittel in Naßzellen (betrifft sowohl Asklepios-Paulinen-Klinik  
als auch HSK)

Um meinem Auftrag als Patienten fürsprecherin gerecht zu werden, kommt es  
mir darauf an, insbesondere mit den unzufriedenen Patienten, zu  
kommunizieren, die Patienten anzuhören,

Dabei stellt sich oft heraus, daß gerade das miteinander sprechen ein  
wichtiges Element darstellt und für den Patienten sehr hilfreich sein kann.  
So können beispielsweise einerseits von den Patienten z. T. Überhöhte  
Ansprüche z. B. an das Wirken von Ärzten und Personal oder Abläufe  
auf den Stationen erklärt werden, andererseits lassen sich damit auch bestehende  
Konfliktsituationen verschiedener Art oft entschärfen.

Mit freundlichen Grüßen

Birgit Wilkens  
Patientenfürsprecherin

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Birgit Wilkens'. The signature is written in a cursive, somewhat stylized script.