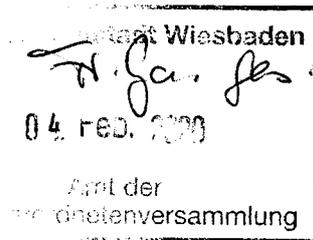


Birgit Wilkens



Eltviller Str.9
65719 Hofheim
Tel. 06122/5302272
e-mail: bd-wilkens@t-online.de

Wiesbaden, 29.01.2020

Frau
Christa Gabriel
Stadtverordnetenvorsteherin
Rathaus
Schloßplatz 6
65183 Wiesbaden

Jahresbericht der Patientenfürsprecherin der Asklepios-
Paulinen Klinik für das Jahr 2019

Sehr geehrte Frau Gabriel,
Sehr geehrte Damen und Herren,

Das Jahr 2019 war für mich als Patientenfürsprecherin geprägt von Aussagen der Patienten, aber auch zunehmend von Angehörigen, die Probleme ansprachen, die auch Ihnen hinlänglich bekannt sein dürften und vornehmlich auf Grund bestehenden Personalmangels resultieren.

Vorausschicken möchte ich, daß ich es in meiner Funktion als Patientenfürsprecherin für eine Selbstverständlichkeit halte, den Patienten und Angehörigen geduldig zuzuhören, um so das Vertrauen der beteiligten Personen zu gewinnen und vorgetragene Probleme objektiv beurteilen zu können.

Im Folgenden sollen ausgewählte „Fälle“ beschrieben werden.

- im stationären Bereich wurde von Patienten und Angehörigen Unmut darüber geäußert, das Personal sei in Zeitnot .z.T. Unfreundlich, daraus resultierend wird mangelnde Fürsorge der Patienten beklagt.
- Leider werden in den verschiedenen Fällen, Namen der Betroffenen nicht benannt.
- beklagt wird häufiger Personalwechsel (der nicht immer zu vermeiden ist), daraus folgt ein mangelndes Vertrauen zum medizinischen Personal.
- beschrieben werden desweiteren sprachliche Kommunikationsschwierigkeiten mit dem Personal.

- über hygienische Mängel im stationären Bereich wird berichtet und Unmut geäußert.
- das leidige Problem -Unzufriedenheit mit dem Essen- soll hier nur am am Rande erwähnt werden.

Wie eingangs beschrieben, sehe ich es als meine Aufgabe als Patientenfürsprecherin an, mit den Betroffenen geduldig zu sprechen, Ihnen die zum Teil nicht bekannten Abläufe eines Krankenhauses zu erläutern, um auch so Verständnis und Vertrauen der Patienten zu gewinnen. Desweiteren soll damit überzogene oder unberechtigte Kritik relativiert werden (Anspruchsdenken).

Nicht unbemerkt soll bleiben, daß ich es für sehr wichtig erachte, die Betroffenen (Patienten und Angehörige) zu motivieren, Fragen zu stellen, sowohl das Krankheitsbild des Patienten betreffend, aber auch um die Abläufe in einer Klinik besser zu verstehen.

Als Patientenfürsprecherin ist einer meiner Wünsche für das Jahr 2020, bestehenden Personalmangel zu mindern mit dem Ziel die Anzahl zufriedener Patienten zu erhöhen.

Mit freundlichen Grüßen



B. Wilkens
Patientenfürsprecherin
Asklepios-Paulinen Klinik

Nachrichtlich an:

Hess.Ministerium für Soziales und Integration
Gesundheitsamt Wiesbaden
Geschäftsleitung Asklepios-Paulinen Klinik