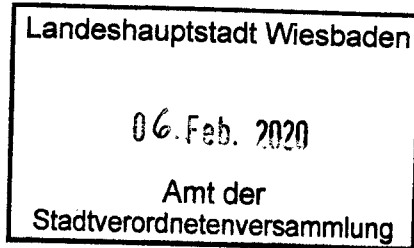


Rolf Eckhardt



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

Wiesbaden, 28.01.2020

Frau
Christa Gabriel
Stadtverordnetenvorsteherin
Rathaus
Schloßplatz 6
65181 Wiesbaden

Jahresbericht des Patientenfürsprechers der Helios Dr. Horst Schmist Kliniken für 2019

*Sehr geehrte Frau Gabriel
Sehr geehrte Damen und Herren,*

hiermit erhalten Sie meinen Rechenschaftsbericht für das Jahr 2019.

Wie in den vergangenen Jahren, wurde der Patientenfürsprecher auch 2019 von vielen Patienten und Angehörigen aufgesucht um ihn um Rat zu fragen, oder ihn über Missstände aufzuklären und um Abhilfe zu bitten.

Dies geschah durch persönlichen Besuch während der angebotenen Sprechzeiten in der Klinik, durch telefonische Kontaktaufnahme, oder per Mail. Dabei belief sich die Anzahl der Fälle die ein aktives Tätigwerden erforderte gleich hoch wie in den Vorjahren.

Die Erfahrung zeigt, dass es zunächst wichtig ist, sich jeden Fall genau anzuhören, zeitlich und inhaltlich zu definieren und herauszufinden um welches Problem es sich handelt und ob, bzw. wie pflegerisches- oder ärztliches Personal darin involviert ist.. Dabei stellt sich manchmal heraus, dass die angesprochenen Mängel in der jüngsten Vergangenheit aufgetreten sind, d. h., die Patienten die Klinik bereits verlassen haben, oder die Angehörigen erst Tage, oder Wochen später den Kontakt suchen, was eine Aufarbeitung, bzw.

Situationsverbesserung schwierig bis unmöglich macht. Auch kommt es häufiger dazu, dass sich Patienten, oder Angehörige über Verhalten, oder Gebaren von Pflegepersonal und Ärzten beschweren, aber bei konkreter Nachfrage keine Namen nennen, bzw. keine genauen zeitlichen Angaben machen können, was eine Aufarbeitung ebenfalls erschwert.

Ich sehe in diesen (und auch manchen aktuellen Fällen) meine Aufgabe auch darin, den Betroffenen und Beschwerdeführern die Abläufe (soweit sie mir bekannt sind) in einer Klinik zu erklären und auch aufzuzeigen, wo Beschwerden offensichtlich unberechtigt sind, weil Patienten, oder Angehörige manchmal zu überzogenem Anspruchsdenken neigen, oder meinen, die Klinik sei wie ein Hotelbetrieb anzusehen.

Dies nimmt in manchen Fällen schon einigen „ Dampf aus dem Kessel „ und führt zur Beruhigung der Situation.

Die Beschwerdegründe sind weitgehend gleich geblieben, es wird über das Essen geklagt und hier häufig über Nichtbeachtung von vorher angegebenen Ernährungsintoleranzen, über

Mängel in der Hygiene, zu wenig, oder teilweise unfreundliches Pflegepersonal, sowie die mangelnde Zeit, die das Pflegepersonal und die Ärzteschaft den fragenden Patienten, oder Angehörigen entgegenbringen.

Auch das lange Warten auf Arztbriefe, bzw. Entlassungsberichte ist immer wieder Thema.

Positiv ist hervorzuheben, dass mir auf allen Stationen, sowohl vom pflegerischen-, als auch ärztlichen Bereich bei Nachfragen bereitwillig Auskunft gegeben wurde und man um eine gute Zusammenarbeit bemüht war.

Auch ein Gespräch mit der neuen Pflegedirektorin empfand ich als ermutigend, wurden darin doch Wege aufgezeigt, wie sich auf den Stationen konkret Verbesserungen bei zu geringem Personal erreichen lassen.

Auch die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Klinik ist positiv hervorzuheben.

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



*R. Eckhardt
Patientenfürsprecher
Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken*

Nachrichtlich an:

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