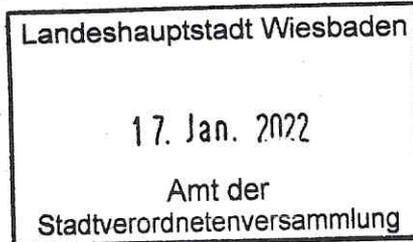


Rolf Eckhardt



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

Wiesbaden, 09.01.2022

Herrn
Gerhard Obermayr
Stadtverordnetenvorsteher
Rathaus
Schloßplatz 6
65183 Wiesbaden

Jahresbericht des Patientenfürsprechers der Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken für 2021

Sehr geehrter Herr Obermayr
Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit erhalten Sie meinen Rechenschaftsbericht für das Jahr 2021.

Das Jahr 2021 war, auch für meine Tätigkeit, deutlich geprägt von den Ereignissen und Auswirkungen der Corona-Pandemie.

Auch im Jahre 2021 wandten sich wieder viele Patienten und Angehörige an mich, um mir Ihre Probleme zu schildern und um Abhilfe zu bitten.

Bei der Anzahl der Fälle war wiederum eine Steigerung gegenüber 2020 zu verzeichnen. Sprachen in den vergangenen Jahren noch viele Ratsuchende während meiner Sprechstunden persönlich vor, verlagerte sich dies 2021, bedingt durch zeitweise Besuchsverbote, fast komplett auf Kontakte per Mail und Telefon.

Die vorgetragenen Probleme blieben, im Gros, die Gleichen wie in den vergangenen Jahren. Die Fälle drehten sich immer wieder um nicht ausreichende Sauberkeit und Hygiene der Zimmer und sanitären Einrichtungen, fehlende Rücksichtnahme bei der Patientenverpflegung auf bestehende Intoleranzen, sowie teilweise Nichtbeachtung bei Unvermögen von Patienten, Nahrung selbst zu zerkleinern und zu sich zu nehmen. Vieles ist der Überlastung des Pflegepersonals geschuldet aber auch, bei eingeschränktem,- oder kompletten Besuchsverbot wg. Pandemie, dem Fehlen von Angehörigen, die dieses Problem in der Vergangenheit teilweise aufgefangen haben.

Zu letzterem zählt auch, dass immobile Patientinnen und Patienten Schwierigkeiten haben, alltägliche Dinge des Klinikalltags wie: Abschließen eines Fernseh-Abos, Freischaltung,- bzw. Verlängerung der Dauer eines Telefonanschlusses, Besorgung von Hygiene,- oder sonst. Artikeln in den Klinikshops u.s.w.. selbst zu erledigen.

Was für Angehörige, in Zeiten von limitierten,-oder wegfallenden Besuchsmöglichkeiten, ebenfalls ein großes Problem darstellt ist die Kommunikation mit Ärztlichem,-oder Pflegepersonal, um Informationen über den Zustand von Patientinnen und Patienten, geplante Maßnahmen (OP's, Änderung der Behandlung, Verlegung auf andere Stationen oder Kliniken, geplante Reha- Maßnahmen, voraussichtliche Entlassungen etc. zu erhalten. Dies wird noch zusätzlich erschwert, wenn Patienten, aufgrund Ihres gesundheitlichen Zustandes, bestehender Sprachbarrieren u. ä. nicht in der Lage sind mit Ärzten und Pflegepersonal selbst zu kommunizieren. Hier berichten Angehörige immer wieder über lange

Wartezeiten, wenn sie versuchen Ärzte, oder Pflegepersonal telefonisch zu erreichen, versprochene, aber nicht erfolgte Rückrufe u.s.w.. Das ruft natürlich Unsicherheiten und Ängste bei den Angehörigen hervor, ist aber andererseits mit der Überlastung des klinischen Personals erklärbar.

An der Lösung dieses Problems ist, solange die Pandemie Einschränkungen im Klinikalltag mit sich bringt, dringend zu arbeiten.

Einige von den mir nahegebrachten Problemen lassen sich durch einfaches Zuhören, Analyse und Erklärung der Klinikabläufe erklären, bzw. mit dem Werben um Verständnis für die angespannte Situation des Klinik-Personals.

Öfter höre ich aber auch Lob von Angehörigen, die sich positiv über besonders engagiertes Pflegepersonal, ärztliche Leistungen, oder einen, der Gesundheit förderlichen, Aufenthalt äußern.

Lobend erwähnen möchte ich die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen der Abt. Klinische Prozesse / Qualitätsmanagement bei denen ich, in entspr. gelagerten Fällen, bisher immer „ein offenes Ohr“, und Unterstützung gefunden habe. Dies gilt auch für die MA der Stationen, mit denen ich direkt Kontakt hatte.

Der Bericht beinhaltet nur einen Auszug der mir vorgebrachten Probleme.

In eigener Sache musste ich jetzt zum dritten Mal die Erfahrung machen, dass das von mir genutzte Büro kurzfristig, ohne mich vorher zu informieren, für andere Benutzer geräumt wurde und ich mich, an meinem Büro-Tag, ohne Telefon, PC / Drucker und eigenes Büromaterial, vor vollendete Tatsachen gestellt sah.

Im letzten Fall (Testcenter) dauerte es 5 Wochen, bevor ich das von mir bisher genutzte Büro wieder benutzen und weitere 2 Wochen und eigener Initiative, bevor ich wieder über PC / Drucker und das Telefon des Patientenfürsprechers verfügen konnte. In dieser Zeit war ich so gut wie nicht arbeitsfähig.

Ich habe Verständnis, dass es zu Situationen kommen kann, wo rasch entschieden werden muss, da aber meine privaten Kontaktdaten bekannt sind, habe ich wenig Verständnis dafür, dass man mich, ohne Information 3 mal vor vollendete Tatsachen gestellt hat.

Eine diesbezügliche Zusammenarbeit stelle ich mir anders vor.

Ich bitte darum, jeweils eine Kopie des Berichtes an die Leitung des Gesundheitsamtes, bzw. an die zuständige Abt. des Hess. Ministeriums f. Soziales und Integration weiter zu leiten.

Mit freundlichen Grüßen



Rolf Eckhardt

Patientenfürsprecher der Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken

Nachrichtlich an :

Hess. Ministerium für Soziales und Gesundheit

Gesundheitsamt Wiesbaden

Geschäftsleitung Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken