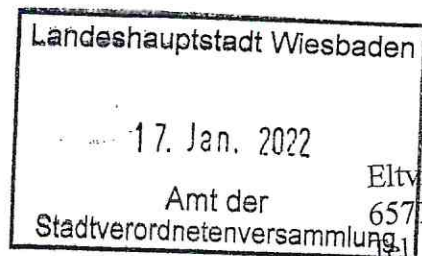


Birgit Wilkens



Eltviller Str. 9
65719 Hofheim
06122 530 22 72

Wiesbaden, 13.01.2022

Herrn
Gerhard Obermayr
Stadtverordnetenvorsteher
Schloßplatz 6
65183 Wiesbaden

Jahresbericht der Patientenfürsprecherin der Asklepios-Paulinen
Klinik Wiesbaden für das Jahr 2021

Sehr geehrter Herr Obermayr,
Sehr geehrte Damen und Herren,

dieser Bericht über meine ehrenamtliche Tätigkeit als Patientenfürsprecherin beginnt, wie auch im vergangenen Jahr, leider mit den Worten: auch das Jahr 2021 war maßgeblich geprägt von Einschränkungen und den damit verbundenen Auswirkungen der Corona-Pandemie. Die mir von Patienten und deren Angehörigen vorgetragene Probleme sind nahezu identisch mit denen vergangener Jahre.

Ursächlich verantwortlich dafür ist -nach meiner Meinung- in erster Linie der seit Jahren bestehende und bekannte Personalmangel und die damit verbundene Überlastung des Personals. Die im Folgenden beschriebenen Unzulänglichkeiten gehen auf keinen Fall einseitig zu Lasten des Personals bzw. der behandelnden Ärzte. Hier spielen die seit Jahren bekannten und bisher nicht gelösten Probleme im Bereich des Krankenhauswesens eine ganz wesentliche Rolle. Ohne auf die unterschiedlich gelagerten Einzelfälle einzugehen, möchte ich aber Situationen benennen, die zu Ärgernissen führten und die Patienten und deren Angehörige oftmals außergewöhnlich belasteten.

Überfordertes Personal heißt:
die Patienten trauen sich oft nicht, das Gespräch mit den Krankenschwestern zu führen, um sie belastende Probleme zu klären. Der Grund sind Ängste, das Personal könnte, z.T. auch verständlich, „überreagieren“.

Kleinigkeiten, wie z. B. fehlende Namensschilder an den Kitteln des Personals, verunsichern die Patienten.

Sowohl Patienten als auch deren Angehörige werden unzureichend über das Krankheitsbild und möglicherweise damit verbundener Probleme, informiert.

Betreuende und oft überlastete Ärzte sind z. T. schwer erreichbar, infolgedessen kann es zu unliebsamen Diskussionen zwischen Personal und Patient kommen, die insbesondere ältere Patienten und ihre Angehörigen belasten.

Gründe hierfür sind oft, mangelnde Informationen über

- ev. geplante operative Eingriffe
- mögliche Verlegungen auf andere Stationen
- voraussichtliche Entlassungstermine
- Einleitung von vorgesehenen Reha-Maßnahmen

Auch die bekannten Sprachbarrieren spielen eine nicht zu unterschätzende Rolle.

Pandemiebedingt können Angehörige nicht die Aufgaben übernehmen, wie im „Normalfall“, um ihren z.T. immobilen Angetrauten zu helfen.

Daraus resultieren Schwierigkeiten, u. a. bei der Besorgung von bestimmten, im Klinikalltag notwendigen Dinge, die z. B. im Kiosk für Patienten käuflich zu erwerben sind (Hygieneartikel, Telefonkarten, Abschlüsse für TV-Abos, usw.)

An der Lösung dieser Probleme muß, insbesondere so lange die Pandemie Einschränkungen im Klinikalltag mit sich bringt, gearbeitet werden.

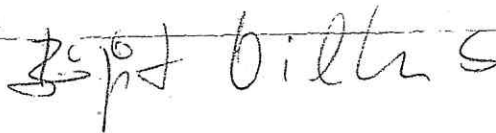
Personalmangel und daraus resultierende Defizite sind eine Seite, die andere ist, daß sich viele der dargestellten Probleme durch sachliche Diskussionen, geduldiges Zuhören, Verständnis für den anderen aufbringen, klären lassen.

Auch eine gelegentliche „zurückgeschraubte“ Erwartungshaltung der Patienten wäre in manchen Fällen angebracht.

Trotz der angespannten personellen Situation in den Kliniken darf nicht unerwähnt bleiben, daß auch Lob sowohl von Patienten als auch von Angehörigen über engagiertes Personal und ärztliche Leistungen geäußert wird.

Meinen Aufgaben als Patientenfürsprecherin stelle ich mich
und sehe es als meine Verpflichtung an, meinen Beitrag zum
Wohle der Patienten zu leisten.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Birgit Wilkens', written over a horizontal line.

Birgit Wilkens
Patientenfürsprecherin der Asklepios-Paulinen Klinik Wiesbaden

Nachrichtlich an:

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