

# KREISKRANKENHAUS GROSS-UMSTADT

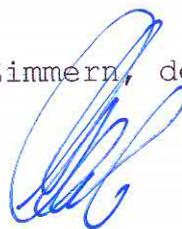
## Jahresbericht 2007

**Patientenfürsprecher:** Karl Daab, Friedensstraße 24, 64846 Groß-Zimmern

1. Ich habe im Krankenhaus folgende Arbeitsmöglichkeiten:  
*Ein Büro im Sozialdienstbereich steht mir jeden Dienstag zur Verfügung, mittlerweile auf Station 1, also nicht mehr im Keller. Dies wirkt sich auch positiv auf den Patientenkontakt aus.*
2. Ich stehe den Patienten und deren Angehörigen zur Aussprache zur Verfügung:  
*Jeden Dienstag von 15,30-16,30 Uhr habe ich Sprechstunde für die Patienten und deren Angehörige. Aber auch zu anderen Zeiten stehe ich, mit meiner privaten Telefonnummer, jederzeit zur Verfügung.*
3. Ich besuche die Patienten in den Krankenzimmern:  
*Unregelmäßig und auf Wunsch von Patienten oder deren Angehörigen.*
4. Wie ist die Reaktion der Patienten auf den Patientenfürsprecher?  
*Die Institution des Patientenfürsprechers wird von den Patientinnen und Patienten, sowie deren Angehörigen, als sehr positiv bewertet. In vielen Fällen ist die Einrichtung des Patientenfürsprechers den Patienten allerdings unbekannt.*
5. Wie erfahren die Patienten von der „Einrichtung“ Patientenfürsprecher?  
*Die Patienten bekommen eine Informationsbroschüre überreicht in der auf das Vorhandensein des Patientenfürsprechers hingewiesen wird. Allerdings habe ich das Gefühl, dass in den letzten beiden Jahren die Verteilung der Broschüre, oder der Hinweis auf die Wichtigkeit des Inhaltes zu wünschen übrig lässt.*
6. Wie werden Klagen oder Anregungen bearbeitet?  
*Wenn mir Klagen oder Anregungen zu Ohren kommen, werden die Probleme von mir direkt durch Aufklärungs- und Informationsgespräche, mit den Betroffenen, gelöst. In ganz seltenen Fällen muss ich dazu auf die Mithilfe der Betriebsleitung zurückgreifen.*
7. Gibt es Kritik bei folgenden Punkten?
  - a) Essen  
*Das Angebot und die Qualität des Essens werden meistens positiv beurteilt.*
  - Besuchszeitenreglung  
*Es kommt vor, dass es Klagen von Patienten gibt die sich gestört fühlen, wenn beim Nachbarpatienten ein Besuchsandrang eintritt, der das Krankenzimmer bei Weitem sprengt. Ganze Familien mit Kind und Kegel rücken da an. Da es sich in solchen Fällen in der Regel um ausländische Personen handelt, gibt es naturgemäß auch kommunikative Probleme.*

- b) Besucherräume, Aufenthaltsräume (Raucher/Nichtraucher)  
*Da das Raucherproblem in der Cafeteria mittlerweile gelöst ist, hat sich die Situation weitgehend normalisiert.*
- c) Ärztlicher Dienst  
*Von geringen Ausnahmen abgesehen nur positive Erfahrungen.*
- d) Pflegedienst  
*Von Ausnahmen abgesehen wird das Pflegepersonal sehr gelobt. Bei den Ausnahmen reichten Informationsgespräche um die „Wogen“ zu glätten.*
- e) Verwaltungsablauf (Aufnahme, Entlassung u.s.w.)  
*Beschwerden aus diesen Bereichen konnten von mir geklärt werden.*
- f) Hygiene  
*Das subjektive Empfinden der Menschen im Allgemeinen, macht sich natürlich auch im Bereich Hygiene bemerkbar. Einige Patienten erwarten in einem Krankenhaus eine Sterilität, die gar nicht machbar ist. Bisher konnte ich in dieser Richtung Überzeugungsarbeit leisten.*
- g) Einkaufsmöglichkeiten im Hause (Kiosk oder Ähnliches, Alkohol, Nikotin)  
*Die Cafeteria und ihre Einrichtungen werden als sehr positiv empfunden. Ich habe veranlasst, dass ein für Rollstuhlfahrer geeigneter Zugang zur Cafeteria, gekennzeichnet wurde.*
- h) Sonstiges  
*Kritik an den zu hohen Kosten für Telefon und Parkplätzen.*
- 8) Zusammenfassung und Ergänzung:  
*Obwohl die Patientinnen und Patienten, warum auch immer, kritischer werden, wird das Kreiskrankenhaus Groß-Umstadt im Allgemeinen positiv bewertet. An dieser Stelle möchte ich mich bedanken für die Unterstützung, die ich bei der Ausführung meiner Tätigkeit, von den Ärzten, dem Pflegepersonal und nicht zuletzt von der Betriebsleitung, bekomme.*

Groß-Zimmern, den 2.6.2008



Karl Daab, Patientenführer