

Jahresbericht des Patientenfürsprechers für das Jahr 2007

1. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

Während meiner Anwesenheit im Krankenhaus steht mir das Besprechungszimmer 205 für Patientengespräche und schriftliche Arbeiten zur Verfügung. Patienten oder Angehörige können mich auch schriftlich informieren, dazu ist im Eingangsbereich ein Briefkasten angebracht.

2. Den Patienten stehe ich zur Verfügung

An jedem Dienstag bin ich von ca. 15.30 Uhr bis 16.30 Uhr im Krankenhaus. Ich komme jederzeit ins Krankenhaus, wenn ein Patient oder ein Angehöriger dies wünscht. Dies ist durch Aushang auf jedem Stockwerk bekannt gemacht. Dort ist auch meine private Telefonnummer angegeben.

3. Besuche in den Krankenzimmern

Auf jeder Station gehe ich in zufällig ausgewählte Krankenzimmer. Ich warte nicht bis Patienten voll Ärger zu mir kommen. Ebenso spreche ich mit Patienten auf den Fluren, in den Außenanlagen oder in der Cafeteria. Da ich nicht nur „Beschwerden“ höre, kann ich sagen, dass ich einen Querschnittseindruck von unserem Krankenhaus habe.

4. Es besteht bei mir der Eindruck,

dass die Aktivitäten des Patientenfürsprechers von den Patienten und auch vom Pflegepersonal begrüßt werden. Erst einmal hat mich ein Patient darauf aufmerksam gemacht, dass er diese Institution auch aus einem anderen Krankenhaus (Frankenthal) kennt.

5. Die Existenz des Patientenfürsprechers wird bekannt gemacht:

Eine Notiz auf der letzten Seite der Infobroschüre besagt, dass es einen Patientenfürsprecher gibt. Auf jedem Stockwerk gibt ein Aushang am Info-Brett Auskunft über Sprechzeiten, Sprechzimmer und die interne sowohl als auch die private Telefonnummer, unter der ich erreichbar bin.

6. Klagen und Anregungen werden besprochen

Mein erster Ansprechpartner ist Herr Herdt. Ihm trage ich alle Wünsche und Beschwerden der Patienten vor. Ist er nicht erreichbar, wende ich mich an Schwester Petra bzw. die jeweilige Stationschwester.

7. Anregungen und Klagen

7.1. In regelmäßigen Abständen wird über das Essen geklagt. Oftmals kommt das Mittagessen kalt zu den Patienten. Beim Frühstück und Abendessen ist zu wenig Abwechslung, immer die Gleiche Wurst und der Gleiche Käse.

Die Essensvorschrift des Arztes wurde nicht eingehalten (keine Milchprodukte).

- 7.2.** Bei zwei Patienten wurde Geld entwendet. Als ich Herrn Herdt aufmerksam machte, kannte dieser schon den Sachverhalt und hatte bereits erste Schritte eingeleitet.
- 7.3.** Ein Patient hat Anspruch auf ein Einzelzimmer und hatte telefonisch erfragt, ob dieses zur Verfügung stehe. Nach telefonischer Zusage kam er ins Haus und bekam kein Einzelzimmer angeboten. Erst seine Sturheit machte nach zwei Stunden seinen Wunsch möglich.
- 7.4.** Ein Patient beklagte den undichten Wasserablauf an seinem Waschbecken.

In einem anderen Fall war der Luftabzug defekt, sodass keine Frischluft ins Bad kam.

Ein anderer Patient klagte, dass der Luftabzug ohne Pause Tag und Nacht lief, sodass das Geräusch in der Nacht sehr störte.

8. Sonstiges

Ohne Abstriche kann festgestellt werden, dass die Patienten sehr zufrieden sind, sowohl mit dem Haus als auch mit den Ärzten und dem Pflegepersonal. Auch die Therapeuten werden als hilfsbereit, verständnisvoll und kompetent beurteilt.

Immer wieder begegnen mir Patienten, die darauf aufmerksam machen, dass Sie schon ein oder zwei Operationen in diesem Krankenhaus haben machen lassen und dass Sie wiedergekommen sind, weil das Operationsergebnis Sie voll zufrieden stellt. Auch die Reha-Patienten kommen bei uns gut zurecht und stellen nach kurzer Behandlungszeit positive Fortschritte fest.