

KREISKLINIKUM GROSS-UMSTADT

Jahresbericht 2009

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

1. Ich habe im Krankenhaus folgende Arbeitsmöglichkeiten:
Ein Büro auf Station 1 steht mir jeden Dienstag zur Verfügung, dort kann ich ungestört mit den Patienten sprechen.
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, die ja auch aus der Klinikbroschüre zu entnehmen ist, 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 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 unter anderem auf den Patientenfürsprecher hingewiesen wird.
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. Trotzdem gibt es natürlich häufig Beschwerden subjektiver Art.

Besuchszeitenreglung

Die Besuchszeitreglung wird allgemein positiv bewertet.

b) Besucherräume, Aufenthaltsräume (Raucher/Nichtraucher)

Keine gravierenden Kritikpunkte bekannt.

c) Ärztlicher Dienst

Von Ausnahmen abgesehen, positive Bewertung.

d) Pflegedienst

In der Regel können subjektive Beschwerden durch informative Gespräche geklärt werden.

e) Verwaltungsablauf (Aufnahme, Entlassung u.s.w.)

Keine Beanstandung bis zu mir vorgedrungen.

f) Hygiene

Keine Beschwerden eingegangen.

g) Einkaufsmöglichkeiten im Hause (Kiosk oder Ähnliches, Alkohol, Nikotin)

Die Cafeteria und ihre Einrichtungen werden als sehr positiv empfunden.

h) Sonstiges

Kritik an den zu hohen Kosten für Telefon und Parkplätze. Diese Kritik zieht sich wie ein roter Faden durch jedes Jahr. Die Qualität des Toilettenpapiers wird öfter bemängelt.

8) Zusammenfassung und Ergänzung:

Die Klinik wird im Großen Ganzen von den Patienten und deren Angehörigen positiv bewertet.

An dieser Stelle möchte ich mich für die gute Zusammenarbeit mit den Ärzten, den Schwestern, dem Pflegepersonal und der Betriebsleitung bedanken.

Groß-Zimmern, den 22.3.2010



Karl Daab, Patientenführsprecher