

Robert Middel
Patientenfürsprecher im
Kreiskrankenhaus Jugenheim

64404 Bickenbach, 14.2.2011
Ringstr. 53
Tel. 06257/4231

Jahresbericht des Patientenfürsprechers für das Jahr 2010

1. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

Das Besprechungszimmer Nr. 204 steht mir für Gespräche mit Patienten und/oder Angehörigen zur Verfügung. Hier kann ich auch über das hauseigene Telefon Nr. 547 angesprochen werden.

Hier erledige ich außerdem die schriftlichen Arbeiten.

2. Den Patienten stehe ich zur Verfügung

Jeden Dienstag bin ich von 15.30 bis 16.30 Uhr im Krankenhaus. Ich komme jederzeit ins Krankenhaus, wenn ein Patient oder ein Angehöriger es wünschen.

Dazu hängt ein Aushang auf jedem Stockwerk, der neben der Nummer des Besprechungszimmers und die hausinterne Telefonnummer auch meine private Telefon-Verbindung bekanntgibt, sodaß ich jederzeit erreichbar bin.

3. Besuche in den Krankenzimmern

Zu meinen vornehmsten Aufgaben zähle ich den Besuch von Patienten in ihren Zimmern. Es handelt sich dabei um zufällig ausgewählte Zimmer. Dadurch erhalte ich ein relativ objektives Bild der Zufriedenheit der Patienten.

Gespräche finden aber auch auf den Fluren, im Garten oder in der Cafeteria statt.

4. Es besteht bei mir der Eindruck,

daß das Amt des Patientenfürsprechers weitgehend unbekannt ist. Auch Patienten, die aus anderen Kliniken zu uns kommen, sind sehr überrascht. Ich werde immer positiv angenommen. Auch das Pflegepersonal steht meiner Arbeit wohlwollend gegenüber und gibt mir auch hin und wieder Hinweise, bei welchem Patienten ein Besuch angezeigt ist.

5. Die Existenz des Patientenfürsprechers wird bekannt gemacht

Am Info-Brett auf jedem Flur gibt ein Aushang Auskunft über meine Anwesenheit im Haus, mein Sprechzimmer, die hausinterne Telefon-Nummer und meine private Telefon-Verbindung.

Die Krankenhaus-Infobroschüre beschreibt auf der letzten Seite meine Aufgaben und gibt meinen Namen und Telefon-Nummer bekannt.

6. Klagen und Anregungen werden besprochen

Mein Ansprechpartner für Klagen, Wünsche, Verbesserungsvorschläge und Unklarheiten ist Herr Müller (Controlling). Falls er nicht im Hause ist, kann ich Schwester Petra oder die jeweilige Stationsschwester ansprechen.

Auf ausdrücklichen Wunsch eines Patienten oder eines Angehörigen spreche ich, wenn es mir begründet erscheint, auch schon mal den behandelnden Arzt an. Die Reaktion war jedesmal positiv. Wir konnten Patient und Angehörige zufriedenstellen.

7. Anregungen und Klagen

Die stationär aufgenommenen Patienten sind allermeist sehr zufrieden. Viele kommen ja aus anderen Krankenhäusern der Umgebung und äußern sich über unser Haus positiv.

- 7.1 Zu Beginn des Jahres habe ich angeregt, für die Patienten einen Obstkorb in jedes Stockwerk zu stellen zur freien Bedienung. Diese stehen jetzt seit einigen Monaten bereit. Danke! Jetzt muß den Patienten vermittelt werden, daß das Obst für sie gedacht ist.
- 7.2 Ein Patient beklagt das schwer verdauliche Essen. Ich wies ihn darauf hin, daß er selbst ein anderes Menü wählen sollte. Er sagte mir, daß er nicht habe auswählen können. Am Schwesternstützpunkt wurde mir gesagt, es seien öfter nicht genügend Essenspläne vorhanden. Das dürfte nicht sein.
- 7.3 Der Ausgang zum Garten im Erdgeschoß wird regelmäßig als Raucherecke benutzt. Ein großer Aschenbecher steht dort. Trotzdem liegen viele Kippen auf der Erde. Das wird von mehreren Patienten nicht nur als unschön, sondern auch als ekelhaft empfunden.
- 7.4 Ein Patient beklagte sich, weil er schon um 15.00 Uhr ins Bett gebracht werden sollte. Begründung: Die Nachtschwester hat dazu keine Zeit!
- 7.5 Von Zeit zu Zeit kommt immer wieder die Klage, daß das Frühstück, aber auch das Abendessen, immer aus den gleichen Lebensmitteln bestehen und lieblos angerichtet seien.
- 7.6 Ein Patient beklagte sich, daß ihm falsch dosierte Medikamente gebracht wurden. Er hat sie selbstbewußt nicht genommen.
- 7.7 Kalt serviertes Mittagessen wird wiederholt moniert.
- 7.8 Ein Patient beklagte sich, daß er das Kopf- und Fußende seines Bettes nicht selbst verstellen kann (bettlägrich). Er muß jeweils der Schwester klingeln, wenn er lesen, schlafen oder fernsehen will.

8. Sonstiges

An der positiven Beurteilung unseres Hauses müssen keine Abstriche gemacht werden. Bei Knie- oder Hüftoperierten kommen Patienten oft zum zweitenmal in unsere Klinik, weil sie sehr zufrieden waren.

Auch Reha-Patienten sprechen sehr positiv über die Therapeuten und die Pflege – besonders Pfleger!

Manchen Patienten ist es am Abend zu ruhig. Sie selbst sagen, das Krankenhaus ist ab 18.00 Uhr tot. Man kann nur fernsehen.

Middel