

**Jahresbericht des Patientenfürsprechers nach  
§ 7 Abs. 3 des Hessischen Krankenhausgesetzes  
für das Jahr 2011**

Krankenhaus	Vitos Hochtaunus gGmbH Waldkrankenhaus Köppern, Friedrichsdorf
Patientenfürsprecher/in	Galh, Edelgard
Telefon dienstlich	06175 / 791-219 (mit Anrufbeantworter)
Telefon privat	06175 / 940254 (mit Anrufbeantworter)

**1. Im Krankenhaus stehen mir folgende Arbeitsmöglichkeiten zur Verfügung**

<input checked="" type="checkbox"/>	Eigene Räumlichkeit: eigenes eingerichtetes Büro mit Telefon (mit AB), PC mit Internetanschluss
<input checked="" type="checkbox"/>	Den Anrufbeantworter kann ich von meinem privaten Telefonanschluss abhören. So kann ich dringenden Fällen auch außerhalb der Sprechzeiten tätig werden.
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

**2. Ich stehe den Patienten für Gespräche zur Verfügung**

<input type="checkbox"/>	täglich	
<input checked="" type="checkbox"/>	wöchentlich	Anzahl Stunden: 2 Sprechzeit und Besuch der Stationen (Leerung der „Kummerkästen“)
<input checked="" type="checkbox"/>	bei Bedarf jederzeit	
<input checked="" type="checkbox"/>	Zusätzliche Zeiten für Termine außerhalb der Sprechzeiten und für schriftliche Aufzeichnungen nach Gesprächen mit Patienten bzw. Mitarbeitern der Klinik.	
<input type="checkbox"/>		

**3. Die Patienten haben an meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecher/in**

<input checked="" type="checkbox"/>	großes Interesse, denn wer krank ist, der benötigt mehr als eine gute medizinische und pflegerische Versorgung. Der Patient braucht Zuwendung, ein offenes Ohr und Menschen um sich herum, die ihn anhören und ihm helfen möchten.
<input type="checkbox"/>	geringes Interesse
<input type="checkbox"/>	

**4. Die Patienten werden auf den/die Patientenfürsprecher/in hingewiesen durch:**

<input checked="" type="checkbox"/>	a) Krankenzimmer b) Rezeption c) Patientenaufnahme d) eigener Flyer
<input checked="" type="checkbox"/>	Informationsbroschüre bei Aufnahme in der Klinik „...wir wollen, dass es Ihnen gut geht...“
<input checked="" type="checkbox"/>	„Kummerkasten“ auf jeder Station
<input checked="" type="checkbox"/>	Hinweise durch Therapeuten bzw. Pflegepersonal

**5. Anregungen und Beschwerden der Patienten bezogen sich auf folgende Punkte:**

a)	Essen
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Angebot ist vielfältig, es gibt Schonkost, vegetarisches Essen etc.. War der Wunsch nach „anderen“ Brötchen, so wurde auch dieser erfüllt. Es gab berechnete Beschwerden, die die Menge und frische Beilagen betrafen. Diese wurden jedoch nach Rücksprache mit dem Leiter der Wirtschaftsabteilung und dem Küchenleiter aus Giessen abgestellt.
<input type="checkbox"/>	

b)	Besuchszeitregelung
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen, da die Besuchszeitregelung sehr großzügig ist.
<input type="checkbox"/>	

c)	Besucherräume/Aufenthaltsräume
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen bei Besucherräumen
<input checked="" type="checkbox"/>	Es gibt keine Raucherpavillons. Die Stationen haben außerhalb kleine überdachte „Raucherecken“.

d)	Ärztlicher Dienst
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen Im April 2012 wird Herr Prof. Dr. med. Ansgar Klimke aus Offenbach die Stelle als ärztlicher Direktor bei Vitos Hochtaunus antreten – Nachfolger von Prof. Dr. med. Gerald Schiller, der 2011 das Haus verlassen hat. Zwischenzeitlich ist Herr Dietmar Paul kommissarischer ärztlicher Direktor.
<input checked="" type="checkbox"/>	

e)	Pflegedienst
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine generellen Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	

f)	Hygiene
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen, die mir bekannt sind
<input type="checkbox"/>	

g)	Verwaltungsablauf
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen

<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	h) Unterhaltung (TV, Radio, Bücherei etc.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Veränderung zu den Vorjahren, ausreichende Fernsehräume, Ruhe- und Besucherräume sind vorhanden. Mittwochs von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr ist die Patientenbibliothek geöffnet. Gelegentlich gibt es auch Außenaktivitäten.

<input type="checkbox"/>	i) Einkaufsmöglichkeiten (Kiosk etc.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Kiosk, der täglich geöffneten Patienten-Cafeteria, gibt es Getränke, Speisen für den „kleinen Hunger“, Süßwaren, Zeitungen, Zigaretten, Briefmarken, Hygieneartikel etc. In Köppern, in 15 Minuten zu Fuß zu erreichen, gibt es diverse Geschäfte und Banken. Gebrauchte Textilien gibt es im „Lädchen“ des WKH Köppern, geöffnet am Dienstag und Mittwoch von 15.00 Uhr bis 17.00 Uhr.

<input type="checkbox"/>	j) Sonstiges
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Mai 2009 wurde der Freundeskreis Waldkrankenhaus Köppern gegründet. Die Mitglieder dieses Vereins bieten viele Aktivitäten für PatientInnen, Angehörigen, BesucherInnen und MitarbeiterInnen der Klinik an: Spiele, Kegeln, Malen etc., Vorlesestunden und Besuche mit Hunden auf der Demenzstation. Ich persönlich finde Freizeitaktivitäten sehr gut und weiß von den PatientInnen wie gerne sie an diesen Veranstaltungen teilnehmen. Der Freundeskreis hat in 2010 ein Internet-Cafe „Open Office“ eingerichtet. Dort können die PatientInnen 2x wöchentlich für mindestens 3 Stunden kostenlos „EDV-Arbeiten“ verrichten. Körperlich eingeschränkte PatientInnen können auf Wunsch direkt online gehen. Das macht ein Notebook mit einem eigens beschafften Mobilfunk möglich.

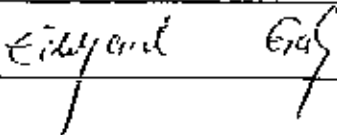
**6. Bestehen Schwierigkeiten bei der Ausräumung von Beschwerden und Anregungen?**

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

**7. Über wichtige organisatorische oder sonstige Neuregelungen innerhalb des Krankenhauses werde ich informiert durch:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Einladungen zu Informationsveranstaltungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Betriebsleitung
<input checked="" type="checkbox"/>	Gespräche mit den ehemaligen Kollegen in allen Bereichen


8. Zusammenfassung und Ergänzung:

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Der Kontakt und die Zusammenarbeit zur Geschäftsleitung, Betriebsleitung, Pflegedienstleitung und zu den anderen Bereichen sind sehr gut und vertrauensvoll. Einmal im Monat werde ich zur Sitzung der Betriebsstättenleitung eingeladen und kann bei Bedarf an diesem Termin meine Beschwerden, Anliegen, Informationen mitteilen, Fragen stellen etc. Diesen Termin nehme ich nicht oft wahr, da ich Probleme/Anliegen etc. von PatientenInnen schon vorab mit dem entsprechenden Mitarbeiter des Hauses (Ärztl. Direktor/Pflegedienst- bzw. Stationsleitung) bespreche und wir eine gemeinsame Lösung finden.</p> <p>In meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecherin gab es:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">2011</th> <th style="text-align: center;">2010</th> <th style="text-align: center;">2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>berechtigte Beschwerden</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>unberechtigte Beschwerden</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>Anfragen/Anregungen</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Gespräche</td> <td style="text-align: center;">45</td> <td style="text-align: center;">56</td> <td style="text-align: center;">49</td> </tr> <tr> <td>Positive Rückmeldungen</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Alle Vorgänge konnten zur Zufriedenheit der PatientenInnen abgeschlossen werden. Wie bereits in den letzten Jahren erwähnt, kommen die PatientenInnen oft mit dem Vorwand der „Beschwerde“, sie wollen sich einfach nur außerhalb der Stationen <del>sich</del> unterhalten und das Zuhören bzw. der Gedankenaustausch ist eine Art Problemlösung für sie. Ich kann ihnen keine pflegerische oder medizinische Hilfe geben – ich sehe mich manchmal als „Beziehungspfegerin“. Grundsätzlich spüre ich eine Zufriedenheit der PatientenInnen.</p> <p>Das Waldkrankenhaus hatte im Jahr 2011 im vollstationären Bereich 1.908 Aufnahmen (VJ 1.943) mit einer durchschnittlichen Verweildauer von 21,55 Tagen (VJ 20,08).</p> <p>Auch 2011 war ich sehr gerne für die PatientenInnen tätig und es hat mir Freude bereitet, wenn die die Patienten zufrieden waren. Viel Spaß und Freude bringt mir auch meine wöchentliche „Arbeit“ im Lädchen (gebrauchte Textilien) der Laienhilfe miteinander. Frau Breither – stellvertretende Patientenfürsprecherin – ist beim Freundeskreis aktiv, sie besucht die Patienten auf der gerontopsychiatrischen Station. Leider ist – soweit mir bekannt – die Standortfrage noch nicht geklärt.</p> <p>Friedrichsdorf, den 29. Februar 2012</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>		2011	2010	2009	berechtigte Beschwerden	5	2	6	unberechtigte Beschwerden	7	11	6	Anfragen/Anregungen	6	2	4	Gespräche	45	56	49	Positive Rückmeldungen	1	1	2
	2011	2010	2009																						
berechtigte Beschwerden	5	2	6																						
unberechtigte Beschwerden	7	11	6																						
Anfragen/Anregungen	6	2	4																						
Gespräche	45	56	49																						
Positive Rückmeldungen	1	1	2																						

Jahresbericht des Patientenfürsprechers nach  
§ 7 Abs. 3 des Hessischen Krankenhausgesetzes  
für das Jahr 2011

Krankenhaus	St. Josef-Krankenhaus
Patientenfürsprecher/in	Gabriela Nadler
Telefon dienstlich	/
Telefon privat	06174-298970

1. Im Krankenhaus stehen mir folgende Arbeitsmöglichkeiten zur Verfügung

<input type="checkbox"/>	Eigene Räumlichkeit
<input checked="" type="checkbox"/>	Mitbenutzung eines Raumes <i>des Büros am Empfang</i>
<input type="checkbox"/>	

2. Ich stehe den Patienten für Gespräche zur Verfügung

<input type="checkbox"/>	täglich	Anzahl Stunden:
<input checked="" type="checkbox"/>	wöchentlich	Anzahl Stunden: <i>bis 2 Std.</i>
<input type="checkbox"/>	bei Bedarf jederzeit	
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Im Bedarfsfall mache ich auch Besorgungen für die Patienten</i>	

3. Die Patienten haben an meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecher/in

<input checked="" type="checkbox"/>	großes Interesse
<input type="checkbox"/>	geringes Interesse
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

4. Die Patienten werden auf den/die Patientenfürsprecher/in hingewiesen durch:

<input type="checkbox"/>	Aushang a) Krankenzimmer b) Rezeption c) Patientenaufnahme d) _____
<input type="checkbox"/>	Informationsbroschüre
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Kenne ich nicht</i>
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

5. Anregungen und Beschwerden der Patienten bezogen sich auf folgende Punkte:

a)	Essen
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Alle und an gibt es Beschwerden, werden von der Küche abgestellt.</i>

b)	Besuchszeitregelung
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	



c)	Besucherräume/Aufenthaltsräume
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	

d)	Ärztlicher Dienst
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	

e)	Pflegedienst
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	

f)	Hygiene
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Hier gibt es ab und an Beschwerden</i>

g)	Verwaltungsablauf
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	

h)	Unterhaltung (TV, Radio, Bücherei etc.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

i)	Einkaufsmöglichkeiten (Kiosk etc.)
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Haus ist zu klein für ein Kiosk

j)	Sonstiges
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

6. Bestehen Schwierigkeiten bei der Ausräumung von Beschwerden und Anregungen?

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

7. Über wichtige organisatorische oder sonstige Neuregelungen innerhalb des Krankenhauses werde ich informiert durch:

<input checked="" type="checkbox"/>	Die Leitung des Krankenhauses
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

8. Zusammenfassung und Ergänzung:

<input checked="" type="checkbox"/>	siehe Anlage
<input type="checkbox"/>	

12.4.12 Datum	G. Nader Unterschrift
------------------	--------------------------

Was die Intensität, bzw. Menge meiner Anforderungen betrifft, sind diese sehr unterschiedlich. Bei Patienten mit längerem Aufenthalt sind sie logischerweise größer.

Die Grundstimmung der Patienten ist zu 90% positiv. Besonders werden die Schwestern gelobt, da sie, wie viele Patienten sagen, sehr auf sie eingehen, was in vielen größeren Krankenhäusern nicht der Fall ist. Auch das Haus im Gesamten wird sehr oft als „Wohlfühl-Klinik“ bewertet.

Das Personal und die Leitung des Hauses sind sehr freundlich und hilfsbereit, was wiederum meine Arbeit sehr erleichtert.

Meine Arbeit macht mir Freude, zumal ich in diesem Krankenhaus geboren wurde und von daher viele Patienten aus Königstein kenne.

Was den ärztlichen Dienst angeht, wusste ich nicht, dass ich in diesen Fällen Ansprechpartner bin.

Jahresbericht des Patientenfürsprechers nach  
§ 7 Abs. 3 des Hessischen Krankenhausgesetzes  
für das Jahr 2011

Krankenhaus	Kochtaunus-Kliniken eGmbH Bad Nauhung v. d. Höhe
Patientenfürsprecher/in	Rosemarie Steinkamp
Telefon dienstlich	06172 - 14 - 3245
Telefon privat	06172 - 302 808

1. Im Krankenhaus stehen mir folgende Arbeitsmöglichkeiten zur Verfügung

<input type="checkbox"/>	Eigene Räumlichkeit
<input checked="" type="checkbox"/>	Mitbenutzung eines Raumes <i>aber, Grüner Jansen Arztzimmer<sup>4</sup></i>
<input type="checkbox"/>	

2. Ich stehe den Patienten für Gespräche zur Verfügung

<input type="checkbox"/>	täglich	Anzahl Stunden:
<input checked="" type="checkbox"/>	wöchentlich	Anzahl Stunden: <i>8 ... 10</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	bei Bedarf jederzeit	
<input type="checkbox"/>		

3. Die Patienten haben an meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecher/in

<input checked="" type="checkbox"/>	großes Interesse
<input type="checkbox"/>	geringes Interesse
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

4. Die Patienten werden auf den/die Patientenfürsprecher/in hingewiesen durch:

<input checked="" type="checkbox"/>	Aushang a) Krankenzimmer b) Rezeption c) Patientenaufnahme d) _____
<input type="checkbox"/>	Informationsbroschüre
<input checked="" type="checkbox"/>	Internet
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

5. Anregungen und Beschwerden der Patienten bezogen sich auf folgende Punkte:

a)	Essen
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Falls von den Patienten einer unzufrieden ist, wird es mit dem Tätowier Mann Service und mir zur Zufriedenheit der Patienten geklärt.

b)	Besuchszeitregelung
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Besuchszeitregelung sollte, so sagen es mir die Patienten, man auf 20:00 Uhr beschränken.

c)	Besucherräume/Aufenthaltsräume
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Nach wie vor gibt es immer wieder Beanstandungen seitens der Patienten; dass das Einrichten, vor dem Haupteingang der Klinik, keinen guten Eindruck macht.

d)	Ärztlicher Dienst
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Das ärztliche Untersuchungsgespräch, nach einer OP, ist für den Patienten oft sehr wichtig.

e)	Pflegedienst
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Schwester und Pfleger geben sich viel Mühe den Patienten gegenüber und versuchen dabei noch freundlich und hilfsbereit zu sein.

f)	Hygiene
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Was die Sauberkeit betrifft, so weiß ich immer ein offenes Auge bewahren. Bei begründeter Beanstandung gehe ich immer der Sache persönlich nach.

g)	Verwaltungsablauf
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Patientenmeinung; Es muss immer geschrieben werden.

h)	Unterhaltung (TV, Radio, Bücherei etc.)
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Grünen Damen Hochzeiten haben eine eigene kleine Bücherei und bieten auf jeder Station Bücher an, um sie während möglicher Befragungen für die Patienten.

i)	Einkaufsmöglichkeiten (Kiosk etc.)
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Café im Eingangsbereich bietet auch Tageszeitungen an, um auf Wunsch der Patienten, welche an Tagen früher als bisher geöffnet werden.

j)	Sonstiges
<input type="checkbox"/>	

6. Bestehen Schwierigkeiten bei der Ausräumung von Beschwerden und Anregungen?

<input type="checkbox"/>	Nein
<input checked="" type="checkbox"/>	Siehe Anhang I/2011

7. Über wichtige organisatorische oder sonstige Neuregelungen innerhalb des Krankenhauses werde ich informiert durch:

<input checked="" type="checkbox"/>	... nicht immer!
-------------------------------------	------------------



8. Zusammenfassung und Ergänzung:

<input type="checkbox"/>	siehe Anlage
<input checked="" type="checkbox"/>	Siehe Anhang I / 2011

3.5.2012 Datum	<i>P. Steinbrunn</i> Unterschrift
-------------------	--------------------------------------

## Anhang I/2011

Zu meinen Hauptaufgaben gehören – wie auch in den vergangenen Jahren – persönliche Gespräche mit Patienten und Angehörigen sowie Ärzten und Pflegepersonal.

Die ausgefüllten Fragebögen (Patientenmeinung) werden in den Briefkasten der Patientenfürsprecherin eingeworfen oder mir persönlich per Post zugesandt. Bei der Auswertung der Fragebögen ist oft rasch ersichtlich, welche Mängel und Bedürfnisse die Patienten an mich herantragen, so dass ich häufig schon im Vorfeld Wünsche / Anregungen, aber auch Beschwerden an die entsprechende Stelle weitergeben kann.

Erfahrungsgemäß sind bei komplexen Problemen persönliche Gespräche notwendig und haben sich schon des öfteren als sehr sinnvoll erwiesen, insbesondere, wenn Patienten / Angehörige bereits mit Presseveröffentlichungen drohten. In diesem Fall fanden auch Gespräche mit der Klinikleitung und Pflegedienstleitung statt.

Bei einer erfolgten Zertifizierung ist es nach Ansicht vieler Patienten erforderlich, dass alle Ärzte und Schwestern etc. ein Namensschild, sichtbar für jeden Patienten, tragen und sich zugleich bei den Patienten vorstellen.

Die neuen Chefarzte in den Hochtaunus Kliniken, Bad Homburg v.d.H., haben sich bei den Patienten, nach meinem Eindruck, eine vertrauensvolle Basis erarbeitet.

Sehr häufig von den Patienten angemerkt Punkte sind die Reinigungs-Maßnahmen und -Mängel auf den Stationen und den Zimmern . Kleine Fortschritte sind bereits erzielt worden, jedoch bedarf es immer wieder erneuter Gespräche, um ein Optimum für die Sauberkeit zu erreichen.

Bei meinen Besuchen auf den verschiedenen Stationen stelle ich immer wieder fest, wie wichtig die intensive Kontaktaufnahme mit den Patienten ist, um Ihre Anliegen direkt zu klären oder einfach nur zuhören. Oft werde ich - nach wie vor - auch von Angehörigen, die in anderen Bundesländern wohnen, angerufen, indem sie mich bitten ihre in der Klinik sich befindenden Angehörigen zu besuchen.

Was die Geriatrie betrifft, so möchte ich, wie schon in den vergangenen Jahren, erwähnen, daß sich die Angehörigen sowie die Patienten lobend über die Station, die in der Zwischenzeit auf zwei Stationen erweitert worden sind, äußern.

Zusammenfassend blicke ich - wie bisher - auf eine gute Kooperation mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HKH zurück und hoffe auch für die Zukunft auf eine für alle Beteiligten fruchtbare Zusammenarbeit zum Wohle der Patienten.

Rosemarie Steinkamp (PFS)

Bad Homburg v.d.Höhe, den 03.05.2012

KKPF26

Jahresbericht des Patientenfürsprechers nach  
§ 7 Abs. 3 des Hessischen Krankenhausgesetzes  
für das Jahr 2011

Krankenhaus	Hochtaunusklinik Usingen
Patientenfürsprecher/in	Henß, Rita
Telefon dienstlich	06081 107197
Telefon privat	06081 15908

**1. Im Krankenhaus stehen mir folgende Arbeitsmöglichkeiten zur Verfügung**

<input checked="" type="checkbox"/>	Eigene Räumlichkeit, wird von Mitarbeitern der Klinikseelsorge mit genutzt.
<input type="checkbox"/>	Mitbenutzung eines Raumes

**2. Ich stehe den Patienten für Gespräche zur Verfügung**

<input type="checkbox"/>	Täglich	Anzahl Stunden:
<input checked="" type="checkbox"/>	wöchentlich, Sprechzeit: Dienstag 10.00 bis 12.00	Anzahl Stunden: 4 – 5
<input checked="" type="checkbox"/>	bei Bedarf jederzeit	

**3. Die Patienten haben an meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecher/in**

<input type="checkbox"/>	großes Interesse
<input checked="" type="checkbox"/>	geringes Interesse, das durch persönlichen Kontakt gesteigert wird.
	Die in den Zimmern ausgelegten Fragebogen, werden ausgefüllt. Auch da steigt die Anzahl, wenn ich Patienten persönlich darauf aufmerksam mache und die Wichtigkeit erkläre.

4. Die Patienten werden auf den/die Patientenfürsprecher/in hingewiesen durch:

<input checked="" type="checkbox"/>	Aushang
<input type="checkbox"/>	Informationsbroschüre
<input checked="" type="checkbox"/>	In den Patientenzimmern ausliegende Fragebogen „Patientenmeinung“
<input checked="" type="checkbox"/>	meine persönliche Vorstellung

5. Anregungen und Beschwerden der Patienten bezogen sich auf folgende Punkte:

a)	Essen
<input checked="" type="checkbox"/>	Sehr seltene Beanstandungen, die nach Möglichkeit umgehend behoben wurden.

b)	Besuchszeitregelung
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen

c)	Besucherräume/Aufenthaltsräume
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen

d)	Ärztlicher Dienst
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen. Nur vereinzelt kam es vor, dass die Erwartungen der Patienten von den Ärzten nicht ganz erfüllt wurden. Überwiegend wurde der Dienst der Ärzte sehr gelobt. Sie seien freundlich und kompetent. Offene Fragen der Patienten wurden ausführlich und verständlich beantwortet.

e)	Pflegedienst
<input type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Leider musste einer Person des Pflegepersonals eine Abmahnung erteilt werden, da deren Umgang mit Patienten nicht in Ordnung war. Der überwiegende Teil der Pflegekräfte wurde als sehr hilfsbereit, fürsorglich, geduldig und freundlich bezeichnet. Dass dies trotz teilweiser Überlastung immer noch geleistet wurde, lobten viele Patienten.

f)	Hygiene
<input checked="" type="checkbox"/>	nur seltene Beanstandungen

g)	Verwaltungsablauf
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen

h)	Unterhaltung (TV, Radio, Bücherei etc.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen

i)	Einkaufsmöglichkeiten (Kiosk etc.)
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Beanstandungen

j)	Sonstiges
<input type="checkbox"/>	

**6. Bestehen Schwierigkeiten bei der Ausräumung von Beschwerden und Anregungen?**

<input checked="" type="checkbox"/>	Nein
<input type="checkbox"/>	Allerdings gibt es bei der Umsetzung des Wunsches, den Klinikgarten zu nutzen, bzw. den Zugang zu beschördern Hindernisse. Gegenargumente sind: Zugangswege sind teilweise zu holprig und durch den OP-Trakt ist er nicht gut einsehbar. So bleibt er, obwohl noch vor einem Jahr ein neuer Verbindungsweg angelegt wurde, größtenteils ungenutzt/unentdeckt – was nun, vor dem Umzug ins neue Haus, auch nicht mehr so nötig zu sein scheint.

**7. Über wichtige organisatorische oder sonstige Neuregelungen innerhalb des Krankenhauses werde ich informiert durch:**

<input checked="" type="checkbox"/>	Zufall.

## 8. Zusammenfassung und Ergänzung:

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Die wenigen Kritikpunkte werden von allen Mitarbeitern ernst genommen und es wird sich bemüht, die Gründe dafür zu beseitigen.</p> <p>In diesem Berichtsjahr wurde häufig auf die als problematisch angesehene Personalsituation hingewiesen. Zu wenig Personal führt zu Überlastung, dadurch zu krankheitsbedingten Ausfällen und somit wieder zu mehr Arbeit der dann vertretenden Mitarbeiter, sowohl bei den Ärzten als auch bei dem Pflegepersonal. Die Patienten trauen sich dann nur schwer, Bedürfnisse zu äußern. Noch sind sie zufrieden, bekunden den guten Dienst, sind aber skeptisch, dass dies unter den gegebenen Umständen noch länger möglich sein wird.</p> <p>Es ist schwierig, steigende Kosten, ein gut geführtes Krankenhaus, zufriedene Patienten und ausreichend gutes Personal zu vereinbaren – schwierig aber machbar. Einsparungen an falscher Stelle, könnten unliebsame Auswirkungen haben.</p> <p>Ich bin sicher, dass auch diese Hinweise der Patienten wie gewohnt, ernst genommen werden und die Ursache dieser Sorgen möglichst behoben werden.</p>
-------------------------------------	---

Usingen, 19. Mai 2012

Datum



Unterschrift