

Helios Kliniken Taunus GmbH
Emser-Straße 29-31 • 65307 Bad Schwalbach

RTK Fachdienst II.7
Frau Bücherl
Heimbacher Straße 7
65307 Bad Schwalbach

Geschäftsführung
Matthias Diehl

Tel +49 6124 501 - 101
Fax +49 6124 501 - 260

matthias.diehl@helios-gesundheit.de

Bad Schwalbach, den 18.05.2018

**Stellungnahme zu den beiden Jahresberichten der Patientenfürsprecher für die
Helios Klinik Bad Schwalbach sowie die Helios Klinik Idstein**

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerne nehme ich hiermit zu den beiden mir vorliegenden Jahresberichten der
Patientenfürsprecher Stellung.

Helios Klinik Bad Schwalbach

Durch Gespräche mit dem Stationspersonal sowie erneuten internen Schulungen der
Mitarbeiter konnten wir nochmals auf den korrekten Umgang hinsichtlich der Körperpflege
hinwirken.

Die vorhandenen Matratzen wurden durch unser Pflegepersonal kontrolliert und wo
notwendig ausgetauscht.

Wir haben gegen Mitte des Jahres 2017 die Speiserversorgung auf einen anderen
Lieferanten umgestellt und konnte so deutliche Verbesserungen erwirken.

Helios Klinik Idstein

1. Wie bereits erwähnt haben wir auch in Idstein die Essensversorgung umgestellt und
werden nun von einem anderen Lieferanten beliefert. Die Patienten sind seitdem sehr
zufrieden mit dem Essen.
2. Durch Gespräche mit den Teams konnte die interdisziplinäre Zusammenarbeit
verbessert werden. Dieses wirkt sich vor allem positive auf die medizinische Qualität
der Behandlung wie auch der Zufriedenheit der Patienten und Angehörigen aus.

3. Auch hier konnten klare Verbesserung erzielt werden. Wir arbeiten stetig an diesem Thema bspw. in monatlichen Stationsleitungsrunden.
4. Es hat ein Wechsel in der Gebäudereinigung stattgefunden. Aufgrund der vermehrten Beschwerden haben wir uns dafür entschieden die Reinigungsfirma zu wechseln. Zudem ist nun mit Herrn Henkel ein Objektleiter bestimmt worden welcher in regelmäßigen Abständen interne Audits durchführt und an der stetigen Verbesserung der Dienstleistung arbeitet. In einem gemeinsamen Gespräch mit dem Objektleiter, Herrn Denzer und der Geschäftsführung der Klinik konnten einzelne Punkte konkret besprochen werden. Diese wurden nun abgestellt und es kam zu einer deutlichen Verbesserung der Sauberkeit.

Mit freundlichen Grüßen



Matthias Diehl
Geschäftsführer
Helios Kliniken Taunus GmbH

Absender: Volker Denzer
Patientenfürsprecher Helios Klinik Idstein
Schlimmstrasse 34
65597 Hünfelden

**Der Kreisausschuss des
Rheingau-Taunus-Kreises
FD Gesundheitsverwaltung
Az. II.7 bü**

Jahresbericht 2017 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für

HELIOS Klinik Idstein
(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	ca.70
Zahl der Sprechtage	2x im Monat
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt	4
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde	3
Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war	1
Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle	1

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

1. Unzufriedenheit über das Essen; durch innerbetriebliche Umorganisation wird eine Verbesserung angestrebt.
2. Wartezeit bei z.Bsp.Darmspiegelung ist zu lang; es wurden deshalb Gespräche von der GL. mit dem Personal geführt.
3. Kommunikation innerhalb der verschiedenen Abteilungen; auch hier wurden von der GL mit dem Personal Gespräche geführt.
4. Sauberkeit, dieses Thema kommt öfters vor; oft individuell verschieden.Wird verbessert.

Weiterhin bestehende Mängel bzw. Erläuterung, warum Beschwerden nicht abgeholfen werden konnte:

Siehe oben, Sauberkeit, ist oft nicht nachvollziehbar.

War die Zusammenarbeit mit der Klinik im abgelaufenen Jahr vertrauensvoll und konstruktiv?

Ja, befriedigend!

Mit welchen Maßnahmen unterstützt das Krankenhaus die Patientenfürsprecherin bzw. den Patientenfürsprecher?

Infokasten im Eingangsbereich

Wann sind Sie vor Ort bzw. wie ist die Erreichbarkeit geregelt?

Aushang im Eingangsbereich

08.03.18

V. Denzer

(Datum, Unterschrift)

*Bitte gegebenenfalls Erläuterungen bzw. zusätzliche Bemerkungen
z.B. über gravierende Mängel oder Beschwerden auf einem gesonderten Blatt beifügen!*

Bücherl, Ute

Von: Volker Denzer <volker.denzer@gmx.de>
Gesendet: Mittwoch, 28. März 2018 14:38
An: Bücherl, Ute
Betreff: Re: Patientenfürsprecher

Sehr geehrte Frau Bücherl,

Beschwerde Sauberkeit.

Was sauber ist und was nicht, da gibt es wohl unterschiedliche Auffassungen.
Oft sind es Beschwerden von Patienten, die nicht mehr kontrollierbar sind, da diese teilweise länger zurückliegen.

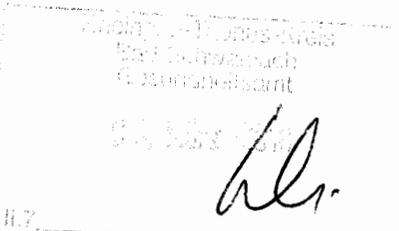
Freundliche Grüße und schöne Ostern.
Volker Denzer

Gesendet mit der GMX Mail App

Am 28.03.18 um 11:33 schrieb Bücherl, Ute

> Sehr geehrter Herr Denzer,
>
> zu Ihrem Jahresbericht 2017 haben wir noch eine Frage. Sie schreiben
> bei
>
> Weiterhin bestehende Mängel . . .
> "Siehe oben, Sauberkeit, ist oft nicht nachvollziehbar."
>
> Meinten Sie damit, dass die Beschwerden nicht nachvollziehbar waren? Oder dass nicht klar ist, warum den
Beschwerden nicht abgeholfen wurde?
>
> Wir hatten ja bereits im Jahr 2016 Reklamationen bezügl. der Reinigung im Krankenhaus Idstein und möchten dies
weiterhin beobachten.
>
> Sie können mir gerne per Mail antworten oder ab nächster Woche auch telefonisch.
>
> Mit freundlichen Grüßen
> Im Auftrag
>
> Ute Bücherl
> Verwaltungsleiterin Gesundheitsamt
> Rheingau-Taunus-Kreis
> Heimbacher Str. 7
> 65307 Bad Schwalbach
> Fon: +49 6124 510 322
> Fax: +49 6124 510 388
> mailto:
> ute.buecherl@rheingau-taunus.de<mailto:ute.buecherl@rheingau-taunus.de
>> www.rheingau-taunus.de<http://www.rheingau-taunus.de/>

Absender: Günter Janisch
Höhenstr.35
65307 Bad Schwalbach
Tel.: 06124/2785



**Der Kreisausschuss des
Rheingau-Taunus-Kreises
FD Gesundheitsverwaltung
Az. II.7 bü**

Jahresbericht 2017 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für **Heliosklinik Bad Schwalbach**
(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	110
Zahl der Sprechtage	40
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt	5
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde	4
Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war	1
Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle	0

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

**Fehlende/Unzureichende Körperpflege bei älteren Patienten.
Sitzenlassen auf Toilettenstuhl
Durchgelegene Matratze, zu weiche Matratze für körperl. Schwere Patienten
Mangelhafte Pflege bei älteren bettlägerigen Patienten (wundgelegen)
Kritik am Essen**

Weiterhin bestehende Mängel bzw. Erläuterung, warum Beschwerden nicht abgeholfen werden konnte:

Matratze (Schaumstoff) ist Standard

War die Zusammenarbeit mit der Klinik im abgelaufenen Jahr vertrauensvoll und konstruktiv?

Ja, Schwestern, Chefarzt, med. Dienst bei Bedarf immer ansprechbar

Mit welchen Maßnahmen unterstützt das Krankenhaus die Patientenfürsprecherin bzw. den Patientenfürsprecher?

Jeder Patient erhält bei Einweisung eine Infomappe mit Hinweis auf Patientenfürsprecher

Wann sind Sie vor Ort bzw. wie ist die Erreichbarkeit geregelt?

**Jeweils Donnerstag zwischen 14.00 Uhr und 15.30 Uhr im 1. OG Zi 109
Sowie telefonisch**

5.3.2018

(Datum, Unterschrift)

Bitte gegebenenfalls Erläuterungen bzw. zusätzliche Bemerkungen
z.B. über gravierende Mängel oder Beschwerden auf einem gesonderten Blatt beifügen!

Absender:

Horst Korte
Kiedricher Str. 2-8
65343 Eltville

Der Kreisausschuss des
Rheingau-Taunus-Kreises
FD Gesundheitsverwaltung
Az. II.7 bü

Jahresbericht 2017 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für

Vitos-Rheingau u. Forensik

(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	<u>einschl. Forensik</u>	271
Zahl der Sprechtage		46
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt u. Telefongespräche mit P.		29
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde		20
Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war	abh.von jeweiligen Gesundheitsstand	9
Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle		keine

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

Patienten klagen aus deren Sicht über die Nebenwirkungen der erforderlichen Medikamente.
Probleme mit dem Speisenangebot auf einer bestimmten Station sowie in der Tagesklinik in Wbn.
Mangel an pers. Gespräche mit Ärzten.
Beschwerden über Lärmbelästigungen auf der Station und im Aussenbereich.
Zu wenig Einzeltherapiegespräche.
Kritik an der persönlichen Wertschätzung.

Weiterhin bestehende Mängel bzw. Erläuterung, warum Beschwerden nicht abgeholfen werden konnte:

Es konnte keiner Beschwerde abgeholfen werden, wenn die medizinischen Notwendigkeiten es erforderlich machen.

War die Zusammenarbeit mit der Klinik im abgelaufenen Jahr vertrauensvoll und konstruktiv?

konstruktiv

Mit welchen Maßnahmen unterstützt das Krankenhaus die Patientenfürsprecherin bzw. den Patientenfürsprecher?

Beschwerden wurden zeitnah mit den Verantwortlichen auf der Station u. den Ärzten angesprochen und nach Abhilfe gesucht.

Wann sind Sie vor Ort bzw. wie ist die Erreichbarkeit geregelt?

Einmal wöchentlich von 14.00 h bis 15.30 h im Büro der Vitos-Klinik erreichbar, sowie auch bei Bedarf ausserhalb der Sprechzeiten, zu erreichen über die Zentrale der Vitos-Klinik.

19.2.2018 A. Korte

(Datum, Unterschrift)

Bitte gegebenenfalls Erläuterungen bzw. zusätzliche Bemerkungen
z.B. über gravierende Mängel oder Beschwerden auf einem gesonderten Blatt beifügen!

11.02.2018



Horst Korte

Patientenfürsprecher

Kiedricher Str. 2-8 65343 Eltville Tel: 06123 4546 Fax:06123 703278

E-Mail: korte.horst@t-online.de

Rheingau Taunus Kreis

Eltville, den 15.02.2018

Fachbereich II 7

Frau Ute Bücherl

Verwaltungsleiterin

Heimbacher Str. 7

65307 Bad Schwalbach

Sehr geehrte Frau Bücherl,

zu den aufgeführten Beschwerden möchte ich noch einige Anmerkungen machen.

Es ging in einigen Fällen um das Verpflegungsangebot auf einer bestimmten Station innerhalb der Vitos Klinik sowie auch in der Tagesklinik in Wiesbaden.

Wurde mit der Pflegedienstleitung besprochen und abgestellt.

Auch in diesem Jahr wurde von Seiten der Patienten wieder mehrfach angesprochen, dass zu viele Medikamente verabreicht würden und deshalb sich die Patienten teilweise sehr schlecht fühlen.

Hier habe ich die Verantwortlichen auf den Stationen gebeten in persönlichen Gesprächen den betreffenden Patienten, die Notwendigkeit der verordneten Medikamente zu erläutern.

Weiter wurden bei meinen Besuchen auf den Stationen, die täglichen Abläufe sowie der persönlich empfundene Umgang mit den Patienten angesprochen, der nicht immer als positiv zu bezeichnen sei, so der Eindruck einiger Patienten.

Es wurde seitens einzelner Patienten subjektiv empfunden, dass zu wenige persönliche Einzelgespräche seitens der Ärzte mit ihnen geführt würden.

Auch nicht genügende Einzeltherapiegespräche sowie ein unzureichendes Therapieangebot wurde aus der Sicht der Patienten angesprochen.

All diese Probleme wurden mit den Verantwortlichen der jeweiligen Station angesprochen was nicht immer zu Übereinstimmungen führte.

Verlegungswünsche auf andere Station seitens einiger Patienten, wurde nach Möglichkeit und Abwägung des jeweiligen Krankheitsbildes auch entsprochen.

Kinder und Jugend Psychiatrie:

Hier wurde ich von Eltern eines Kindes angesprochen, da das Kind mit einer Mitarbeiterin auf der Station Probleme hatte.

Frau. Dr. Mallmann wurde von mir in darüber in Kenntnis gesetzt.

Die Beanstandungen der Patienten habe ich an die ärztliche Direktion weitergeleitet und folgende sinngemäße Antworten erhalten:

Leider verhält es sich so, dass beide Patienten nachhaltig und wiederholt massive Sachbeschädigungen am Inventar vorgenommen haben.

Darüber hinaus kommt es zu verbalen Bedrohungen gegenüber der Mitarbeiter auf der Station.

Aus diesem Grund sind Einschlusszeiten und die Unterbringung in den Krisenzimmern unumgänglich.

Die Unterbringung ist in einem besonders gesichertem Raum ist nach § 34 Hess. Maßregelvollzugsgesetz eine zulässige Sicherungsmaßnahme und kann angeordnet werden, wenn das Verhalten des Unterbrachten oder dessen Zustand eine erhebliche Gefahr für die Sicherheit und Ordnung der Einrichtung des Maßregelvollzugs darstellt.

Abschließend wurde mir jedoch versichert, dass trotz allem die Ärztliche Leitung bemüht sein wird, soweit vertretbar, auch künftig wieder Vollzugslockerungen zu gestatten.

Mit freundlichen Grüßen

Arnd Korte

Horst Korte

Patientenfürsprecher

Kiedricher Str. 2-8 65343 Eltville Tel: 06123 4546 Fax:06123 703278

E-Mail: korte.horst@t-online.de

Rheingau Taunus Kreis

Eltville, den 14.2.2018

Fachbereich II 7

Frau Ute Bücherl

Verwaltungsleiterin

Heimbacher Str. 7

65307 Bad Schwalbach

Sehr geehrte Frau Bücherl,

während der Sprechzeiten fanden auch in der forensischen Psychiatrie im Verlaufe des Jahres auf Anfrage der Patienten wieder Gespräche statt.

Es waren außer telefonischen Anrufen auch vier Besuche innerhalb der Forensik. Aus der Sichtweise der dortigen Patienten wurden Probleme geschildert, die ich zur Kenntnis genommen habe und zwecks Klärung an die Klinikdirektion weitergeleitet habe.

Vorab möchte ich festhalten, dass ich kaum eine Möglichkeit habe, hier überhaupt etwas erreichen zu können, da es sich hier nicht um eine herkömmliche Klinik handelt, sondern um eine Einrichtung des Maßregelvollzugs und deshalb die Gesetzeslage sogenannte Vollzugslockerungen sehr eingeschränkt handhabt.

Von zwei Patienten möchte ich Ihnen Kenntnis geben, die ich vor kurzem aufgesucht habe.

Ein Patient beschwert sich über die allgemeinen Aufenthaltesbedingungen innerhalb der Forensik.

Auch die immer wieder gestellten Forderung zwecks Verlegung in einer forensischen Einrichtung nach Gießen, wurden von der Direktion nach Rücksprache in der Vergangenheit bereits abgelehnt.

Beschwerde über einen zu kleinen Raum als Zimmer. (Wurde als Zelle bezeichnet)

Zimmertemperatur wäre zu niedrig. Kritik an den Ärzten.

Mit weiteren unschönen Äußerungen bezüglich dieses Patienten, möchte ich Sie nicht weiter konfrontieren.

Ein weiterer Patient beschwerte sich darüber, warum er überhaupt in dieser Einrichtung wäre. Warum er nicht auf einer regulären Station innerhalb der Vitos - Klinik sei.

Auch gibt er an, dass er in einem zellenähnlichen Raum 22 Std. verweilen muss und nur 2 Std. außerhalb des Zimmers sich aufhalten darf.

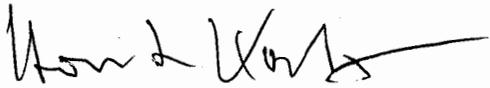
Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass ich in Anbetracht der bestehenden Schweigepflicht, auf weitere Inhalte der geführten Gespräche nicht näher eingehen möchte.

Ich möchte ausdrücklich feststellen, dass mit Herrn Oberarzt Dr. Wettig eine enge Zusammenarbeit besteht und sehr gut in die Forensik eingeführt wurde.

Zwischenzeitlich wurde mit allen Beteiligten ein Gespräch geführt und die
Angelegenheit im Interesse des Kindes gelöst.

Grundsätzlich ist abschließend festzuhalten, dass das Pflegepersonal sowie auch
weitgehend die Ärzteschaft auf den Stationen im Rahmen deren Möglichkeiten
bestrebt waren, den Patientenfürsprecher zu unterstützen.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hans K. W.' with a long horizontal stroke extending to the right.