

E: 10/19 lu

Absender:

Volker Denzer
Schlimmstrasse 34
65597 Hünfelden

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

Jahresbericht 2018 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für **HELIOS Klinik Idstein**
(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	70
Zahl der Sprechtage	2 bis 4x i.M.
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt	9
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde	8
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:

Sauberkeit der Räume: hierzu fand Anfang 2018 in der Helios Klinik Idstein in größerer Runde eine Besprechung statt. Der Zustand hat sich sehr verbessert.

Behauptung: falsche Aussage eines Arztes, schlechte Aufklärung und Kommunikation der Angehörigen: der Chefarzt der Helios Klinik Idstein hat sich bei einem Angehörigen entschuldigt (Missverständnis).

7 Beschwerden einer Angehörigen: unfreundliche Behandlung, schlechte Aufklärung, indiskrete Besprechung
Zeitmangel, keine Wertschätzung, schlechte Kommunikation des Arztes, Sauberkeit d. Bodens

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

Zusätzlich wurde die private handy Nutzung des Pflegepersonales bemängelt. Dieses ist nicht nachvollziehbar.

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

Sehr gut! Hat sich verbessert

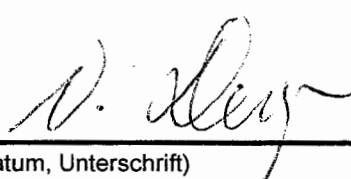
Mit welchen Maßnahmen unterstützt das Krankenhaus die Patientenfürsprecherin bzw. den Patientenfürsprecher?

Briefkasten im Eingangsbereich. Gute Kommunikation per Mail etc.

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

2 bis 4x im Monat (und nach Bedarf). Telefon und Mailadresse sind hinterlegt und zusätzlich über dem Briefkasten angebracht

17.02.2019


(Datum, Unterschrift)

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

Absender:

Günter Janisch
Höhenstr.35
65307 Bad Schwalbach

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

Jahresbericht 2018 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für

Heliosklinik Bad Schwalbach

(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten

110

Zahl der Sprechtage

15

Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt

8

Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde

0

Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war

0

Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle

-

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

Es gab nur Fragen zur Schließung des Krankenhauses,
Warum soll (Das Haus geschlossen werden,Kann ich als Patient noch etwas tun damit das Haus
Erhalten bleibt,Unverständnis wegen Schließung, Schließung wird doch von Oben herbeigeführt

Trotz geringer Belegung und Personalreduzierung war Betreuung der Patienten sichergestellt

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

Entfällt Krankenhaus wurde geschlossen

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

Ja,Schwester,Chefarzt waren bei Bedarf erreichbar

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

Jeder Patient erhielt eine Infomappe mit Hinweis auf Patientenfürsprecher

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

War Donnerstag zwischen 14.30 und 15.30 im Haus und telefonisch erreichbar

11.2.2019 

(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 2018 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für Vitos-Klinik-Eltville und Forensik
(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	271
Zahl der Sprechtage	48
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt	29
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde	20
Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war	9
Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle	0

Siehe Beiblatt.

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

In den Fällen, in denen keine direkte Abhilfe möglich war, lagen medizinischen Gründe vor und sind von Patientenfürsprecher nicht beeinflussbar.

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

Es wurde seitens der Patienten wiederholt angesprochen, dass es an Therapeuten mangle sowie die Möglichkeit Einzelgespräche zu bekommen sehr eingeschränkt sei.

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

Sehr vertrauensvoll und lösungsorientiert.

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

Bei Rückfragen von Beschwerden der betreffenden Patienten auf den jeweiligen Stationen, waren Ärzte und Pflegepersonal stets bestrebt, im Interesse der Patienten eine Lösung zu finden.

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

Wöchentlich: Donnerstags von 14.00 h bis 15.30 h. bei Bedarf ich ausserhalb der Sprechzeiten auch privat über die Zentrale erreichbar.

Eltville, den 14.01.2019

Horst Korte

(Datum, Unterschrift)

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

für 2018

Horst Korte

Patientenführsprecher

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

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

Rheingau-Taunus-Kreis

Fachbereich II 7

Frau Ute Bücherl

Verwaltungsleiterin

Heimbacher Str. 7

65307 Bad Schwalbach

Sehr geehrte Frau Bücherl,

um die Beschwerden noch etwas zu präzisieren, hier noch einige Anmerkungen:

Grundsätzlich wiederholen sich die die meisten Beschwerden im Laufe eines Jahres

Zum Beispiel:

Patient beschert sich darüber, dass er kein Taschengeld überwiesen bekommen hat.

Wurde mit dem Betreuer geklärt und die Überweisung erfolgte.

Weiter Beschwerden:

Zu viele Medikamentenverabreichungen aus der Sicht der Patienten.

Zu wenig Einzeltherapiegespräche sowie auch zu wenig Therapieangebote.

Zuwenig Kontakt mit den Ärzten. Verlegungswünsche auf andere Stationen.

Beschwerden von Patienten über die Tagesklinik in Wiesbaden, wurden der dortigen Leitung in Wiesbaden zur Kenntnis gegeben und wenn begründet, um Abhilfe ersucht.

Kinder und Jugend Psychiatrie:

Die Mutter eines Kindes hat sich darüber beschwert, da sie mit der Behandlung Ihrer Tochter auf der K4 nicht einverstanden sei und um einem Therapeutenwechsel nachgesucht habe, obwohl trotz eines bereits 16-wöchigem stationärem Aufenthaltes der Tochter, die eigentliche Problematik nicht angegangen worden sei, **so die Mutter.**

Habe die Klinikleitung aufgrund der Beschwerde angeschrieben mit der Bitte, sich mit allen Beteiligten gemeinsam, eine, im Interesse der Tochter einvernehmliche Lösung zu finden. **Problem zwischenzeitlich wurde einvernehmlich gelöst.**

Mit freundlichen Grüßen



Horst Korte

Patientenführsprecher

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

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

Rheingau Taunus Kreis

Eltville, den 13.1.2019

Fachbereich II 7

Frau Ute Bücherl

Verwaltungsleiterin

Heimbacher Str. 7

65307 Bad Schwalbach

Sehr geehrte Frau Bücherl,

innerhalb meiner Sprechzeiten fanden auch in der forensischen Psychiatrie im Verlaufe des Jahres außer Telefongesprächen auch 5 Patientenbesuche auf der Station statt.

Die vorgetragenen Beschwerden wurden von mir zur Kenntnis genommen und der Klinikleitung mit der Bitte um Stellungnahme mitgeteilt.

Hier wiederholten sich hauptsächlich die Beschwerden über die angeblichen negativen Aufenthaltsbedingungen, Verlegungswünsche in andere Einrichtungen, Kritik an den Ärzten, Unschuldsbeteuerungen. Fragen nach dem Grund des Aufenthaltes in der Forensischen-Klinik.

Kritik an der Unterbringung in sehr kleinen Räumen sowie die eingeschränkten Möglichkeiten am Fernsehprogramm teilzunehmen.

Eine Stellungnahme seitens der Klinikleitung mit ausführlichen Erläuterungen sowie den Hinweis auf die bestehende Gesetzeslage des Maßregelvollzugs habe natürlich erhalten.

In all diesen Fällen habe ich nur sehr eingeschränkte Möglichkeiten etwas bewirken zu können, da es sich um eine Einrichtung des Maßregelvollzugs handelt und deshalb innerhalb der Gesetzeslage die Vollzugslockerungsmöglichkeiten sehr begrenzt sind.

Es kommt natürlich auch vor, dass ein Patient um meine Mithilfe nachsucht, jedoch dessen behandelnder Arzt, welcher erheblich von diesem vorab kritisiert wurde, diesem anschließend untersagt wurde mir einen Einblick in dessen Krankheitsbild zu gestatten.

Dieses hatte zur Folge, dass ich nach Rücksprache seitens dieses Arztes keine Auskunft erhalten habe und demzufolge nicht tätig werden konnte.

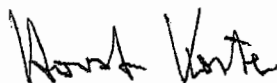
Dieses wurde dem Patienten schriftlich mitgeteilt.

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

Ich möchte jedoch festhalten, dass mit Herrn OA. Dr. Wettig sowie auch mit dem OA Dr. Knöchel eine gute Zusammenarbeit in die Forensik-Klinik besteht.

Es wurde mir jedoch versichert, dass die Ärztliche Leitung bemüht sein wird, soweit vertretbar und auch die Patienten die Voraussetzungen mitbringen, auch künftig wieder Vollzugslockerungen zu gestatten.

Mit freundlichen Grüßen



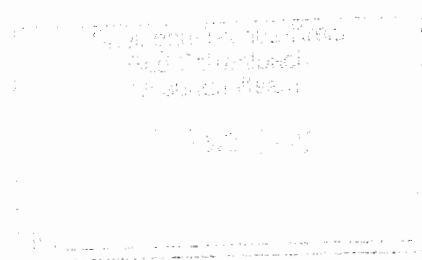
Geschäftsführung

Auskunft erteilt

Servet Dag
Geschäftsführer

Vitos Rheingau / Kloster-Eberbach-Straße 4 / 65346 Eltville

Rheingau-Taunus-Kreis
Gesundheitsverwaltung
Frau Ute Bücherl
Heimbacher Str. 7
65307 Bad Schwalbach



Eltville, 11. März 2019

Jahresbericht 2018 des Patientenführers

Sehr geehrte Frau Bücherl,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 5. März diesen Jahres mit dem Sie uns den Jahresbericht 2018 des Patientenführers zugesandt haben.

Herr Korte bewertet die Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus als sehr vertrauensvoll und lösungsorientiert. Auch seitens der Klinikleitung wird die Zusammenarbeit mit Herrn Korte nach wie vor als gut erlebt.

Wie Herr Korte in dem seinem Bericht beigefügten Schreiben ausführt, wurden die Herrn Korte gemeldeten und von ihm an die Klinik Eichberg, die Klinik Rheinhöhe und die Klinik für forensische Psychiatrie weitergeleiteten Beschwerden oder Mängel von den Kliniken bearbeitet und es wurde versucht, eine Lösung zu finden. Er führte jeweils persönliche Gespräche mit den Klinikleitungen.

Die von Herrn Korte in seinem Bericht genannten konkreten Beschwerdepunkte stellen aus unserer Sicht keine besondere Auffälligkeit für ein psychiatrisches Klinikum dar. Selbstverständlich bemühen wir uns, dass alle unsere Patienten mit unseren Leistungen zufrieden sind.

Servet Dag
Geschäftsführer

Kloster-Eberbach-Straße 4
65346 Eltville

Tel. 06123 – 602 – 221
Fax 06123 – 602 – 655

Servet.dag
@vitos-rheingau.de
www.vitos-rheingau.de
blog.vitos.de

BIC BFSWDE33MNZ
IBAN DE61 5502 0500 0008 6509 00
Bank für Sozialwirtschaft

UST-ID DE255595664

Vitos Rheingau
gemeinnützige GmbH
Sitz der Gesellschaft: Eltville
Registergericht:
Wiesbaden HRB 23287

Geschäftsführer:
Servet Dag

Gesellschafter:
Vitos GmbH, LWV Hessen

Zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001 : 2015

Zertifiziert nach berufundfamilie

Bücherl, Ute

Von: Holland-Jopp, Claudia <Claudia.Holland-Jopp@helios-gesundheit.de>
Gesendet: Dienstag, 2. April 2019 10:41
An: Bücherl, Ute
Betreff: Jahresbericht der Patientenfürsprecher 2018 aus Idstein

Guten Tag Frau Bücherl,
folgende Rückmeldung möchte ich Ihnen zu dem Jahresbericht der Patientenfürsprecher 2018 aus Idstein geben.

Die Zufriedenheit unserer Patienten liegt uns sehr am Herzen.
Wir sind denen geschilderten Beobachtungen umgehend nachgegangen.

Mit unserer Hygienefachkraft und unseren Reinigungsfachkräften haben wir Rücksprache zum Bereich Sauberkeit gehalten und entsprechende Maßnahmen intern unverzüglich eingeleitet. Unter anderem wurde das HYSYST- System in Idstein eingeführt.

Des Weiteren wurden die angesprochenen Themenfelder wie Kommunikation, Patientenumgang intern besprochen und entsprechende Schritte abgeleitet. Wir haben entsprechende bauliche Veränderungen vorgenommen, um eine Diskretionszone am Stationstresen zu schaffen.

Darüber hinaus wurde allen Beschwerdeführern ein persönliches Gespräch angeboten, welchen zum Teil auch angenommen wurde.

Für Rückfragen stehe ich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken Wiesbaden

Claudia Holland-Jopp
Referentin der Geschäftsführung
Geschäftsführung

Tel.: +49 611 43-9012
Mobil: +49 172 3183622
E-Mail: Claudia.Holland-Jopp@helios-gesundheit.de

Ludwig-Erhard-Straße 100 - 65199 Wiesbaden
www.helios-gesundheit.de/kliniken/wiesbaden-hsk

Träger: Helios Dr. Horst Schmidt Kliniken Wiesbaden GmbH
Geschäftsführer: Corinna Glenz, Sandra Henek, Ludwig-Franz Hammerschlag
Aufsichtsratsvorsitzender: Dr. Oliver Franz
Sitz der Gesellschaft: Wiesbaden
Handelsregister: Amtsgericht Wiesbaden HRB 10028