

Absender: Horst Korte
Kiedricher Str. 2-8
65343 Eltville
Tel: 06123 4546

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

Jahresbericht 2019 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für

Vitos-Klinik-Eltville

(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	214
Zahl der Sprechtage	44
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt Siehe auch Beiblatt	22
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde	18
Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war	4
Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle	0

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

In den Fällen wo keine direkte Abhilfe möglich war lagen medizinische Gründe vor, die von Patientenfürsprecher nicht beeinflussbar waren.

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

Das subjektive Empfinden seitens der Patienten, dass zu wenig Einzelgespräche mit den Ärzten sowie auch zu wenig Einzeltherapien angeboten würden, wurde den entsprechenden Verantwortlichen zur Kenntnis gegeben.

Beiblatt mit weiteren Erläuterungen.

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

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

Immer daran orientiert, mit den Patienten einvernehmliche Lösungen zu finden.

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

1 mal wöchentlich von 14.00 h bis 15.30 h. In dringenden Angelegenheiten jederzeit über die Zen auch zu Haus erreichbar.

Eltville, 19.1.2020 H. Korte

(Datum, Unterschrift)

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

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
Fachbereich II 7
Frau Ute Bücherl
Verwaltungsleiterin
Heimbacher Str. 7
65307 Bad Schwalbach

Eltville, den 19.01.2020

Sehr geehrte Frau Bücherl,

weitere Anmerkungen bezüglich meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecher.

Es wurden Anregungen oder auch Beschwerden darüber geäußert, dass aus der Sicht der Patienten zu viele Medikamenten verabreicht werden.

Es würden zu wenig Einzeltherapiegespräche mit dem Arzt, sowie auch zu wenig Beschäftigungstherapien angeboten werden.

Verlegungswünsche auf andere Stationen wurden geäußert, die auch nach Möglichkeit erfüllt wurden.

Vereinzelte Beschwerden über das Pflegepersonal wurden mit der zuständigen Stationsleitung besprochen und mit dem Patienten einvernehmlich geregelt.

Kinder und Jugend Psychiatrie:

Schriftliche Nachricht von einem Elternteil über eine Beschwerde, dass diese mit der medizinischen Betreuung ihrer Tochter nicht einverstanden sind und um einen Therapeutenwechsel nachsuchen, da aus deren Sicht die eigentliche Erkrankung nicht ausreichend behandelt würde.

Habe mit der Klinikleitung aufgrund der Beschwerde Kontakt aufgenommen mit der Bitte, sich mit der Familie zusammzusetzen, um eine einvernehmliche Lösung im Interesse der Tochter zu finden.

Das Problem wurde zwischenzeitlich mit allen Beteiligten besprochen und einvernehmlich geklärt.

Der Vater eines Patienten auf der K1 führte Beschwerde über die Behandlung bezüglich seines Sohnes. Hier fanden über mehrere Wochen zahlreiche persönliche Gespräche sowie Telefongespräche und mehr mehrere E-Mail-Benachrichtigungen statt, in denen nur Anschuldigungen seitens des Vaters gegenüber der Stationsleitung/Ärzte geäußert wurden. Es wurde mir seitens der Stationsleitung sowie auch des zuständigen Psychologen auf Nachfrage glaubwürdig mitgeteilt, dass der Vater des Patienten ein völlig anderes Verständnis von dem tatsächlichen Krankheitsbild seines Sohnes habe. Auch mir wurde mangelnde Unterstützung unterstellt, obwohl ich mich ständig dafür einsetzte eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen.

Durch meine Initiative wurde mit veranlasst, dass weitere Gespräche mit dem Vater des Patienten stattfanden, die jedoch wegen der mangelnden Einsicht des Vaters leider nicht erfolgreich waren. Es hat sich hier leider der Anfangseindruck verstärkt, dass der Vater -aus welchen Gründen auch immer- trotz aller Bemühungen seitens der betreffenden Ärzte, Therapeuten und Stationsleitung nicht den tatsächlichen Gesundheitszustand seines Sohns wahrhaben wollte. Im Einvernehmen mit den Ärzten und der Leitung der Klinik, wurde dann nach wochenlangen vergeblichen Bemühungen einen Konsens herbeizuführen, auch von meiner Seite der weitere Kontakt mit Hr. K. beendet.

Mit freundlichen Grüßen

Horst Korte

Absender:

Horst Korte

Kiedricher Str. 2-8
65343 Eltville

HK

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

Jahresbericht 2019 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für Vitos Klinik Forensik in Eltville
(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten		57
Zahl der Sprechtage	Einschl. der allgem. Sprechtage	44
Zahl der Anfragen / Beschwerden insgesamt		6
Zahl der Fälle, in denen Abhilfe geschaffen wurde	(nur bedingt)	1
Zahl der Fälle, in denen keine Abhilfe möglich war		5
Zahl der am Jahresende noch nicht abschließend geklärten Fälle		0

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

Außer Sicht der Patienten:
Fehlende Aushang über über Maßregelvollzugsgesetz
Kindergeldfrage
Tachengeld
Medikation gegen den Willen eines Patienten

Kopie liegt bei P.

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

Da es sich hier um Patienten handelt, die sich im Maßreglvollzug befinden, kann der Patientefürsprecher nur vermittelnd agieren. Grundsätzlich sind hier in der Regel die anwaltlichen Vertreter der Patienten zuständig.

War die Zusammenarbeit mit der Klinik im abgelaufenen Jahr vertrauensvoll und konstruktiv?
konstruktiv? Gute Zusammenarbeit mit Mr. Dr. Wehling.

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

Faire Auskunft bei Anfragen betreffend der Beschwerden seitens der Patienten.

Wann sind Sie vor Ort bzw. wie ist die Erreichbarkeit geregelt?
**1 x wöchentlich von 14.00 h bis 15.30 h oder Besuch auf Anfrage auf der Sation
 in der Forensichen Klinik**

Eltville 19.1.2020 *H. Korte*

(Datum, Unterschrift)

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

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
Fachbereich II 7
Frau Ute Bücherl
Verwaltungsleiterin
Heimbacher Str. 7
65307 Bad Schwalbach

Eltville, den 19.01.2020

Sehr geehrte Frau Bücherl,

hier einige kurze Anmerkungen bezüglich einiger Patienten in der
Forensischen - Klinik Vitos Eichberg.

Da es sich hier um Patienten handelt, die sich im Maßregelvollzug befinden,
kann der Patientenführsprecher nur vermittelnd tätig werden.
Grundsätzlich sind bei berechtigten Beschwerden die jeweiligen anwaltlichen
Vertretungen der Patienten zuständig.

Dennoch habe ich bei Besuchen auf der Station oder auch durch das Aufsuchen in
meinem Büro von Freigängern, die aus deren Sicht geführten Beschwerden zur
Kenntnis genommen und diese auch der zuständigen Klinikleitung mitgeteilt.

Die Begründungen der teilweisen Ablehnung seitens der Klinik, lege ich in einer
gesonderten Kopie bei.

Den Namen des Patienten habe ich aus datenschutzrechtlichen Gründen unkenntlich
gemacht.

Ein weiterer Patient trug vor, dass die verabreichten Medikamente als Verabreichung
gegen seinen Willen verabreicht wurden und in diesem Zusammenhang auch
beklagt, dass er sich durch diese Medikamente sehr schlapp und lustlos fühlte.
Nach Rücksprache mit dem zuständigen Arzt wurde mir mitgeteilt, dass die
verabreichten Medikamente in Form durch Injektionen dringend erforderlich sind,
um den derzeitigen Istzustand weiter zu gewährleisten.

Mit freundlichen Grüßen



E 31.01.2020
B-

Absender:

Volker Denzer
Patientenfürsprecher Helios Idstein
Schlimmstrasse 34
65597 Hünfelden

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

Jahresbericht 2019 der Patientenfürsprecherin /des Patientenfürsprechers

für

HELIOS KLINIK IDSTEIN
(Name des Krankenhauses)

Anzahl der Betten	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	

Nennen Sie bitte konkrete Beschwerdepunkte:

1. Aufnahme einer älteren Frau in der Notaufnahme: unkonzentrierter, übermüdeten Arzt, dadurch unsichere Behandlung - Eindruck der Tochter. Anschliessender REA Termin vergessen. und nicht an die entsprechende Stelle weitergeleitet. Kommunikationsprobleme!

2. Einflussnahme eines Arztes auf Angehörige zwecks Bestattungsunternehmen, Empfohlen wurde ein anderes Bestattungsunternehmen, als von den Angehörigen bereits bestellt, da man mit diesem wohl zusammenarbeitet - Beschwerde der Angehörigen.

3. Es wurde einer Patientin, mit Allergie auf Gluten im Brot, kein richtiges Essen gereicht, obwohl besprochen - allergische Reaktion der Patientin.

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

4. Anruf einer Patientin aus dem Krankenhaus: Aufmerksamkeit des Arztes etc. nach Stunden der Einlieferung nicht vorhanden - die Patientin bekam keine Infos über den weiteren Werdegang oder Ergebnisse.
1 *** Diese Patientin wollte nicht, dass ich das weiter verfolge, Angst vor Nachteilen?

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

Ja

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

Beschwerdekasten im Foyer, Unterlagen in der Zimmermappe.

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

Zusätzlicher Aushang im Foyer mit Anschrift und Telefonnummer. Hinterlegte Visitenkarte am Empfang.

31.01.2020

Volker Denzer

(Datum, Unterschrift)

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

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

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

Eltville, 26. Februar 2020

Jahresbericht 2019 des Patientenführers

Sehr geehrte Frau Bücherl,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 19.02.2020 mit dem Sie uns den Jahresbericht 2019 des Patientenführers zugesandt haben.

Herr Korte bewertet die Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus als sehr vertrauensvoll und konstruktiv. 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. Herr Korte hebt die konstruktive Zusammenarbeit mit leitenden Arzt der Forensik, Herrn Dr. Wettig, hervor.

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.

Mit freundlichen Grüßen

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

Von: Isleyen, Sümeyra <Suemeyra.Isleyen@helios-gesundheit.de>
Gesendet: Mittwoch, 24. Juni 2020 15:56
An: Bücherl, Ute
Cc: Henek, Sandra
Betreff: AW: Jahresbericht 2019 des Patientenfürsprechers

Sehr geehrte Frau Bücherl,

im Auftrag von Frau Henek möchte ich Ihnen gerne die Rückmeldung zum Jahresbericht der Helios Klinik Idstein geben.

Die aufgeführten drei Beschwerden hat Herr Denzer auch unmittelbar nach Eingang der Beschwerde auch im persönlich Gespräch mit mir besprochen.

Wir haben in allen drei Fällen mit den betreffenden Mitarbeitern gesprochen und diese aufgearbeitet, sodass derartiges nicht nochmal vorkommen sollte.

Bezüglich der Beschwerde mit der freien Bestatterwahl wurde eine Dienstanweisung an alle Mitarbeiter ausgehändigt sowie ein Informationsflyer für Angehörige erstellt, um derartige Missverständnisse zukünftig zu vermeiden.

Abschließend möchte ich gerne noch die angegebene Bettenzahl von 70 Betten auf 80 Betten korrigieren.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen gerne zu Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Sümeyra Isleyen

Helios Klinik Idstein

Sümeyra Isleyen
Pflegedirektorin

Tel. +49 6126 9959 - 181
Fax. +49 6126 9959 - 200
Mobil. +49 152 54 7778 22

Robert-Koch-Straße 2, 65510 Idstein
www.helios-gesundheit.de/kliniken/idstein

Träger: Helios Kliniken Taunus GmbH
Geschäftsführer: Sandra Henek
Sitz der Gesellschaft: Bad Schwalbach
Handelsregister: Wiesbaden HRB 25763



Mehr zum neuen Auftritt von Helios unter
www.helios-gesundheit.de/NeuerAuftritt
