

Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich

2013/ 2014

Ich bin für Patienten über meinen Anrufbeantworter, meinen Briefkasten in der Klinik oder über meine Postadresse zu erreichen. Meine Tätigkeit ist es, wenn Patienten es wünschen sie zu beraten, ihnen weiter zu helfen, Solidarität zu zeigen, Rechte durchzusetzen, und Grenzen aufzuzeigen.

Für Kritik der Patienten ist Klinik intern der Qualitätsbeauftragte Herr Sassmannshausen unter der Telefonnummer 81-977 direkt zu erreichen.

Weitere Ansprechpartner in der Klinik sind Frau Tietböhl, die Hausdame, die Grünen Damen und die Seelsorger, sowie der Sozialdienst.

Ich kann weiterhin feststellen, dass mehr Patientinnen und Patienten ihre Rechte selbst wahrnehmen.

Beschwerdemanagement der Klinik:

Seit August 2013 ist eine kontinuierliche Patientenbefragung (Infoblatt „Ihre Meinung zählt“) eingerichtet, hier hat der Patient die Möglichkeit seine Erfahrungen über den Krankenhausaufenthalt mitzuteilen.

Klinik intern gibt es eine Beschwerde Hot- Line direkt an Herrn Sassmannshausen.

Alle Einrichtungen der Klinik unterliegen einem internen Qualitätsmanagement, mit dessen Hilfe kontinuierlich das medizinische Leistungsangebot und die Abläufe optimiert werden.

Mit der Zertifizierung seit 2004, verpflichtet sich die Klinik nach zuweisen, dass die bestätigten Standards weiter verbessert werden. So erlangt die Klinik Kenntnisse über die Schwerpunkte der Anregungen und Kritik der Patienten . Diese Hinweise helfen dabei umgehend Ursachen zu finden und Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten.

Nach meiner Erfahrung mit dem Beschwerdemanagement der Klinik und der Zertifizierung haben die Anfragen an die Patientenfürsprecherin stark abgenommen.

Im Berichtszeitraum 2013/2014 gab es einzelne Anliegen über:

- **unverständliche Aufklärungsgespräche zwischen Patienten und Ärzten**
- **den Wunsch der Patienten den Arzt öfters zu sprechen**
- **Zeitnot von Pflegepersonal**
- **zu lange Wartezeiten in der Ambulanz**
- **keine ausreichenden Parkplätze**

In der Zusammenarbeit mit dem Qualitätsbeauftragten Herrn Sassmannshausen konnten die Anliegen der Patienten vertraulich und einvernehmlich geregelt werden.

Bedanken möchte ich mich bei Herrn Sassmannshausen von der Asklepios Klinik Lich der sich stets unkompliziert in dringenden Fällen der Patienten für eine schnelle Abhilfe einsetzt. Dem Landkreis und deren Sachbearbeiterin Frau Roska für ihr offenes Ohr für Probleme und Wünsche von Seitens der Patientenfürsprecher.

Aus meiner Erfahrung im Krankenhaus kann ich berichten, dass ich in meiner Funktion als Patientenfürsprecherin von der Krankenhausleitung, der Ärzteschaft und dem Pflegepersonal akzeptiert werde.

Lich im November 2014

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block

Brigitte Block