



23. Jan. 2009

Klinikum Offenbach

Akademisches Lehrkrankenhaus der Johann Wolfgang
Goethe-Universität Frankfurt am Main

Zentralbau
2. Stock, Raum 208
Sprechzeiten:
Donnerstag 15 - 17 Uhr
Telefon: 069/8405-3981

Telefon privat: 069/633919

Nachr.:
Herrn M. Beseler
Herrn AD Prof. Dr. N. Rillingner
Frau PDD Sabine Braun
Frau Jovita Kühn
Herrn GF H.-U. Schmidt

Offenbach a. M., 20. 01. 2009

An die
Stadtverordnetenversammlung
der Stadt Offenbach am Main

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

gemäß der Einweisung in mein Amt am 1. Juni 2003 übersende ich Ihnen hier den

**Tätigkeitsbericht des «Patientenfürsprechers»
für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2008:**

Wie oben zu lesen ist, wurden regelmäßig donnerstags Sprechstunden angeboten. Wie auch schon (in früheren Jahren nutzten die Patienten oder ihre Angehörigen diese Gelegenheit, persönlich oder telefonisch, aber nur selten, 2006 insgesamt vierundzwanzigmal. Zumeist hatten sie den Kummerkasten gefüllt: mit Beschwerdemanagement-Formularen, freien Handschreibern und, vor allem, mit den Fragebogen der einzelnen Kliniken. Dabei waren Lob und Dank mit rd. hundert Mitteilungen häufiger als die etwa achtzig Beschwerden. Die Zuschriften waren überwiegend ohne Namen, und dies bei Lob auffällig öfter als bei Tadel.

Die Beschwerden betrafen vor allem Sauberkeit und Hygiene, dann das Essen. Es folgten nach Zahl der Klagen Freundlichkeit und Gesprächsbereitschaft sowohl vom pflegerischen wie auch vom ärztlichen Personal, was aber oft mit Überlastung entschuldigt wurde. Auch fehlte immer wieder mal Gespräch oder Arztbrief bei der Entlassung.

Ab und zu wurden Pflegemängel - „sie kommen nicht, wenn man klingelt“ - oder unerwartete postoperative Komplikationen oder auch ungenügende Schmerzlinderung beklagt.

Einzelbeschwerden gab es wegen Baulärm, Parkgebühren, Aufzügen, Uhren, fehlenden Wickeltischen, Klappsitzen, Betten in den Gängen, unnötigem Warten und der Organisation von zusätzlichen Untersuchungen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Peter Fuhr