



Sana Klinikum Offenbach | Starkenburgring 66 | 63069 Offenbach

Dezernat II
Bürgermeister Peter Schneider
Rathaus , Berliner Straße 100
63065 Offenbach

Ihr persönlicher Ansprechpartner

Dipl.Betriebswirtin (BA)
Bettina Schanzenbacher-Eckhoff
Referentin Geschäftsführung

Sana Klinikum Offenbach
Starkenburgring 66
63069 Offenbach
Telefon 069 8405-3125
Telefax 069 8405-4016
E-Mail:bettina.schanzenbaecher@
klinikum-offenbach.de

Offenbach, 11. März 2014/sbr

Stellungnahme der Geschäftsführung zum Bericht der Patientenfürsprecherin der Klinikum Offenbach GmbH, Frau Drachenberg, für die Zeit vom 01.01.2013 bis 31.12.2013

Sehr geehrter Herr Schneider,

in dem für den Berichtszeitraum vom 01.01.2013 bis zum 31.12.2013 von Frau Drachenberg vorgestellten Bericht zeigt sich weiterhin der positive Trend der Vorjahre. Hervorzuheben ist dort: *„Trotz zahlreicher Kritik gab es hier sehr viel Verständnis für Ärzte und Pflegepersonal, viel Lob für die gute Betreuung, die kompetenten Ärzte und die gute Pflege.“*

Im Sana Klinikum Offenbach hat sich der positive Trend im Bezug auf die Anzahl der Patienten- und Besucherbewertungen weiter verstärkt.

Auch die Statistik des Beschwerdemanagements bestätigt die Eindrücke des Tätigkeitsberichtes der Patientenfürsprecherin für das Jahr 2013:

- Von den insgesamt **1.944** erfassten Bewertungen durch das Beschwerdemanagement waren **983** positive Mitteilungen. Grundsätzlich verzeichnet das Beschwerdemanagement eine erhebliche Steigerung (plus 38%) der Bewertungen zum Vorjahr.
- Auch die Klinikbewertungsportale, wie z. Bsp. *„www.klinikbewertungen.de“* werden zunehmend als Mitteilungsplattform angenommen und genutzt.
- Unser differenziertes **Beschwerdemanagement** erhält durch diese Mitteilungen kontinuierlich Anregungen und Schilderungen positiver Erfahrungen.
- Die Bewertungen wurden darüber hinaus häufig im persönlichen Gespräch dargelegt und, wenn möglich, unverzüglich durch das Beschwerdemanagement mit den betroffenen Bereichen geklärt und bearbeitet.
- Grundsätzlich werden alle Bewertungen, sowohl die positiven als auch die negativen, schriftlich beantwortet.

Stellungnahme der Geschäftsführung zum Bericht der Patientenfürsprecherin der Klinikum Offenbach GmbH, Frau Drachenberg, für die Zeit vom 01.01.2013 bis 31.12.2013

Die **Leistungen des Personals** wurden, trotz der weiterhin erschwerten Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen, **häufig gelobt**. Es wurden unter anderem die Behandlung/Betreuung, Organisation, Kommunikation, hier z.B. Freundlichkeit des Personals und die Informationen über die Behandlung rückgemeldet.

Hinweise aus Sicht der Patienten zur Bettenorganisation, Wartezeiten und Arbeitsabläufen auf Station haben den Eindruck einer quantitativ reduzierten Personaldecke vermittelt.

Nach Trägerwechsel im zweiten Halbjahr 2013 wurden und werden diese Themen ernst genommen. Das Sana Klinikum Offenbach hat daher die Bettenplanung sukzessive durchleuchtet und angepasst.

Auch im Bereich der ANZ (Aufnahme-Notfall-Zentrum) sind umfangreiche organisatorische und bauliche Vorkehrungen geplant und getroffen worden, um den Anforderungen der Patienten gerecht zu werden.

Allgemeines:

Die Organisation und Steuerung der stationären Patienten wurde als verbesserungswürdig angesehen:

Hierzu hat das Sana Klinikum Offenbach umfangreiche Planungen zur Verbesserung der räumlichen und organisatorischen Abläufe in Angriff genommen. Deren Umsetzung soll im Laufe des Jahres 2014 erfolgen.

Das Belegungsmanagement auf den Stationen wird seit Anfang 2014 neu organisiert und orientiert sich an den Bedürfnissen der Patienten.

Dessen ungeachtet wurde die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Patienten in deren Bewertungen **überwiegend positiv** gesehen.

Die Geschäftsführung der Sana Klinikum Offenbach GmbH verdeutlicht mit der vorgelegten Stellungnahme, dass die Bewertungen aus dem Beschwerdemanagement und die Hinweise der Patientenfürsprecherin äußerst ernst genommen werden. Die Geschäftsführung versucht innovativ durch ständige Verbesserungsprozesse, der Optimierung der medizinischen Prozesse und der definierten medizinischen Qualitätsstandards im Rahmen geplanter Behandlungsabläufe zu einer noch größeren Zufriedenheit unserer Patienten beizutragen.

Abschließend nimmt die Geschäftsführung erfreut zur Kenntnis, dass die Bürgerinnen und Bürger zunehmend mit den Leistungen der Sana Klinikum Offenbach GmbH zufrieden sind.

Offenbach am Main, den 11. März 2014


Dr. Jens Schick
Geschäftsführer