



Sana Klinikum Offenbach | Starkenburgring 66 | 63069 Offenbach

Stadt Offenbach am Main – Rathaus
Dez. II
Bürgermeisterin Frau Sabine Groß
Berliner Straße 100
63065 Offenbach

Philipp Schlerkmann
Geschäftsführer

Tel.: 069 8405-4470
Fax: 069 8405-4016
E-Mail: philipp.schlerkmann@sana.de

Offenbach, 20.01.2026

**Stellungnahme der Geschäftsführung zu den Erfahrungs- und Tätigkeitsberichtes des
Patientenfürsprechers der Sana Klinikum Offenbach GmbH Herr Dr. Rainer Gareis
Zeitraum: 01.01.2024 – 31.12.2024**

Sehr geehrte Frau Groß,

gerne möchten wir Stellung zu dem von Herrn Dr. Rainer Gareis vorgestellten Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht für das Jahr 2024 nehmen. Die Stellungnahme erfolgt, soweit möglich, in chronologischer Reihenfolge.

Allgemeine Gesamtsituation am Sana Klinikum Offenbach

Wie im Tätigkeitsbericht ausgeführt, betrafen die eingegangenen Beschwerden sowohl das Verhältnis zwischen Patienten und Ärzten als auch das Verhalten des Pflegepersonals gegenüber Patienten. Die Geschäftsführung teilt die Einschätzung, dass viele dieser Situationen durch die psychisch belastende Lage der Betroffenen sowie durch Herausforderungen in der ärztlichen Gesprächsführung mitbedingt waren.

Unabhängig davon nehmen wir jede Beschwerde sehr ernst und betrachten sie als wertvolle Rückmeldung zur Weiterentwicklung unserer Versorgungs- und Kommunikationsqualität. Unser Anspruch bleibt es, Patienten nicht nur medizinisch bestmöglich zu behandeln, sondern sie auch transparent, empathisch und wertschätzend zu begleiten. Die im Bericht geschilderten Fälle wurden jeweils zeitnah und ausführlich bearbeitet. In allen Fällen standen unsere Mitarbeitenden im Haus und das Team des Qualitätsmanagements, welches die Beschwerden analysiert und bearbeitet, in engem Austausch mit den betroffenen Patienten sowie deren Angehörigen, um Missverständnisse zu klären und Lösungen zu finden.

Beschwerde aus der Gynäkologie zum Jahresbeginn

Im ersten geschilderten Fall befand sich eine schwangere Patientin nach vorherigen Aufenthalten in Limburg und Leverkusen von Ende Februar bis Mitte März in stationärer Behandlung im Sana Klinikum Offenbach.

Trotz intensiver Gespräche und fachlich sachgerechter medizinischer Versorgung blieb die Patientin unzufrieden und entschied sich für eine Weiterbehandlung in Ludwigshafen.

Wir respektieren diese Entscheidung ausdrücklich. Gleichzeitig halten wir fest, dass seitens des Behandlungsteams alle medizinisch gebotenen Maßnahmen ergriffen und umfangreiche kommunikative Bemühungen unternommen wurden. Der Fall zeigt jedoch erneut, wie wichtig es ist, insbesondere in sensiblen Situationen wie Schwangerschaften Erwartungen frühzeitig zu klären und interdisziplinär eng zusammenzuarbeiten.

Entlassmanagement

In einem weiteren Fall beschwerte sich der Sohn eines Patienten über den aus seiner Sicht schlechten Allgemeinzustand bei Entlassung, der Patient wurde noch in derselben Nacht mit einer Pneumonie in einer anderen Klinik notfallmäßig wieder aufgenommen. Zusätzlich wurden Vorwürfe gegenüber dem Pflegepersonal erhoben.

Die Geschäftsführung hat diesen Fall zum Anlass genommen, Entlassprozesse, pflegerische Übergaben sowie die ärztliche Einschätzung der Entlassfähigkeit erneut kritisch zu überprüfen. Unabhängig vom Einzelfall unterstreicht dies die Bedeutung einer besonders sorgfältigen Entlassplanung bei vulnerablen Patienten.

Kommunikation mit Angehörigen

Mehrere Angehörige äußerten Unzufriedenheit hinsichtlich der Kommunikation mit Ärzten, sowohl in Bezug auf Häufigkeit als auch auf sprachliche Verständlichkeit.

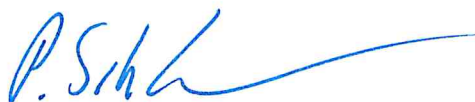
Wir erkennen hierin einen klaren Verbesserungsbedarf und arbeiten daher daran, Gesprächszeiten transparenter zu gestalten, Angehörige proaktiver einzubeziehen und, wo erforderlich, sprachliche Unterstützung anzubieten. Wir fördern den Ausbau sprachlicher Kompetenzen durch gezielte Sprachkurse und Fortbildungsangebote, um Kommunikationsschwierigkeiten bestmöglich entgegenzuwirken.

Gleichzeitig verstehen wir jede Beschwerde als Auftrag zur weiteren Verbesserung. Schwerpunkte unserer Weiterentwicklung bleiben:

- die Stärkung der ärztlichen und pflegerischen Gesprächsführung,
- die Optimierung von Entlassprozessen,
- die Verbesserung der Aufenthaltsqualität für Angehörige sowie
- eine kontinuierliche Sensibilisierung aller Berufsgruppen für empathische Kommunikation.

Herrn Dr. Gareis danken wir auf diesem Wege für die gute kooperative Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen und dem umsichtigen Umgang mit unseren Patienten und Mitarbeitern am Sana Klinikum Offenbach.

Mit freundlichen Grüßen



Philipp Schlerkmann
Geschäftsführer