



Klagen über Lärm und Enge

KLINIKEN Die meisten Patienten sind jedoch mit Versorgung in DRK Krankenhaus und RFK zufrieden

Von Thomas Ehlke

ALZEY-WORMS. Die einen beklagen zu hohe Lautstärke auf den Fluren, andere monieren nicht verfügbare Leistungen, obwohl diese von der Krankenversicherung abgedeckt sind. Mit der medizinischen und pflegerischen Versorgung in DRK Krankenhaus und Rheinhessen-Fachklinik (RFK) sind die meisten Patienten dennoch zufrieden, auch wenn es durchaus Beschwerden gibt. Das belegen die Berichte der Patientenführsprecher beider Einrichtungen im Kreistag.

Bei Umbau in Neunzigern keine Duschen vorgesehen

Patientenführsprecher – eine Nahtstelle zwischen Kranken und Klinik, die dafür sorgen soll, dass bestehende Missstände angesprochen und schnellstmöglich abgestellt werden. Schwierig wird es da im DRK Krankenhaus bei einem Thema, das laut Patientenführsprecher Friedel Bayer öfter zu Klagen führt: die Enge in den Dreibettzimmern und die hier nach heutigen Maßstäben herrschende schwierige sanitäre Situation.

Bei der Generalsanierung des Südflügels in den neunziger Jahren wurden die Zimmer nämlich nicht mit Duschen ausgestattet. Seinerzeit sei das vom Land unter Hinweis auf den geltenden Standard abgelehnt worden, erläutert der Kaufmännische Direktor, Michael Nordhoff. Stattdessen gibt es zwei Duschen und ein Badezimmer pro Station sowie in den

BILANZ DER PATIENTENFÜRSPRECHER IN ALZEYER KLINIKEN



Quelle: Patientenführsprecher DRK-Krankenhaus und RFK Archivfotos: photoagenten/Carsten Selak, privat Bearbeitung: vrm/ap

Zimmern ein Waschbecken, das mit einem Vorhang abgeteilt ist. „Wir können das jetzt nicht mit einem Federstrich wiedergutmachen“, sagt Nordhoff. Bei der später vorgenommenen Sanierung des Westflügels habe man aus drei zwei Zimmer gemacht, um so Platz für Duschen in den Nasszellen der Zimmer zu haben. Friedel Bayer ist als Patientenführsprecher schon seit 2005 im

Amt und autark arbeitender Teil des Beschwerdemanagements der Einrichtung in der Kreuzbacher Straße. „Das Ziel ist die Steigerung der Servicequalität“, sagt er. Die scheint unter dem Strich gut zu sein, denn der Alzeyer spricht von 80 bis 90 Prozent zufriedener Patienten. Alle drei Monate sitzt er mit der Klinikleitung zusammen. Doch, so versichert Nordhoff, heißt das nicht, dass

Beschwerden und Anregungen nur im vierteljährlichen Turnus behandelt würden. „Das geht auch tagtäglich auf dem kleinen Dienstweg. Erfährt das Direktorium von Missständen, nimmt es sich der Sache direkt an“, unterstreicht Nordhoff. Im Internetportal Klinikbewertungen.de erhält das Haus denn auch durchweg gute Kritiken. 109 von 119 Nutzern empfehlen die Klinik weiter.

Für die Rheinhessen-Fachklinik stellt deren Pflegedirektor Frank Müller in Vertretung der Patientenführsprecherin Christine Menzel fest, dass ein Großteil der Beschwerden sich um die Frage dreht, warum man überhaupt in der Klinik sei. „Bei uns sind bekanntlich nicht alle Patienten freiwillig und so wird die Patientenführsprecherin häufiger gebeten, dabei zu helfen, die Klinik wieder verlassen zu dürfen“, erklärt Müller. Nicht selten wenden sich diese Patienten auch direkt an Gerichte und Politiker.

Seit 2014 ist Christine Menzel als Führsprecherin der Patienten tätig. 131 registrierte Patientenkontakte gab es seither – 118 Beschwerden und 13 Mal Dank für „ausgezeichnete Behandlung und Betreuung“. In Menzels wöchentlicher Sprechstunde können sich Patienten oder Angehörige ohne vorherige Anmeldung melden. Regelmäßig ist die Führsprecherin auch persönlich auf den Stationen ansprechbar.

Die meisten Patienten suchen jedoch telefonischen oder schriftlichen Kontakt, weshalb Menzel seit Januar dieses Jahres ein Diensthandy hat – mit Sprachbox. „Denn oft wird sie nachts zwischen zwei und drei Uhr angerufen“, merkt Frank Müller dazu an. Die meisten Anliegen konnten laut Müller durch persönliche Kontakte und die Vermittlung von Gesprächen zwischen Patienten und Angehörigen einerseits und Ärzten, Pflegepersonal, Sozialarbeitern, Betreuern, Rechtsanwälten und Behörden andererseits geklärt werden.