

## Drucksache

<b>Tätigkeitsbericht und Bestellung der Patientenfürsprecher/-innen sowie Bericht über das Beschwerdemanagement der Rems-Murr-Kliniken gGmbH</b>			
verantwortlich: Amt für Beteiligungen und Immobilien Rems-Murr-Kliniken gGmbH		Drucksache 2018/108	
		24.04.2018	
<b><u>Beschlussfassung:</u></b>	<b>Ö</b>	<b>07.05.2018</b>	<b>Sozialausschuss</b>

### **Beschlussvorschlag:**

1. Der Tätigkeitsbericht der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher für die Rems-Murr-Kliniken wird zur Kenntnis genommen.
2. Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher werden für den Zeitraum vom 7. Mai 2018 bis 6. Mai 2020 wie folgt bestellt:
  - a. Für den Standort Klinik Schorndorf:
    - Wiederbestellung von Frau Dr. Irmengard Reichl
    - Erstbestellung von Frau Isolde Dobler-Altrichter
  - b. Für den Standort Klinikum Winnenden:
    - Wiederbestellung von Frau Ursula Bodamer
    - Wiederbestellung von Herrn Paul Hug
3. Der Bericht des Beschwerdemanagements der Rems-Murr-Kliniken gGmbH wird zur Kenntnis genommen.

## 1. Zusammenfassung

- 1.1 Bericht der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher für die Rems-Murr-Kliniken  
Die Einrichtung von Patientenfürsprecherinnen und -sprecher in den Rems-Murr-Kliniken wurde in der Sitzung des Sozialausschusses vom 04.05.2015 beschlossen. In der Konzeption für die Einrichtung der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher an den Rems-Murr-Kliniken wurde festgelegt, dass diese einmal jährlich eine Berichterstattung über ihre Tätigkeiten sowie Kontaktzahlen und statistische Werte abgeben (**Anlage 1**).

## 1.2 Bestellung der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher

Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher können maximal auf vier Jahre (2+2 Jahre) bestellt werden. Die bisherige Bestellung erfolgte für den Zeitraum vom 1. Februar 2016 bis 31. Januar 2018. Die nachstehenden Wieder- und Erstbestellungen erfolgen für den Zeitraum vom 7. Mai 2018 bis zum 6. Mai 2020.

Folgende Patientenfürsprecherinnen und -sprecher werden zur Wiederbestellung vorgeschlagen:

### a. Für den **Standort Klinikum Winnenden**

- Frau Ursula Bodamer aus Winnenden
- Herr Paul Hug aus Winnenden

### b. Für den **Standort Klinik Schorndorf**

- Frau Dr. Irmengard Reichl aus Schorndorf

Folgende Patientenfürsprecherin wird zur Erstbestellung für den Standort Klinik Schorndorf vorgeschlagen:

- Frau Isolde Dobler-Altrichter aus Schorndorf

Frau Dobler-Altrichter wurde aufgrund der Amtsniederlegung von Herrn Karl-Otto Völker von der SPD-Fraktion als Nachfolgerin vorgeschlagen.

Frau Dobler-Altrichter ist von Beruf Kinderkrankenschwester und war hauptamtlich 20 Jahre in der Sozialarbeit der Stadt Schorndorf tätig.

## 1.3 Bericht des klinikinternen Beschwerdemanagements

Das klinikinterne Beschwerdemanagement ist gemäß § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V gesetzlich normiert. Bei Beschwerden, die im Zusammenhang mit dem Klinikaufenthalt stehen, ist das Beschwerdemanagement erste Anlaufstelle.

Das klinikeigene Patientenmanagement wird in der Sitzung des Sozialausschusses am 7. Mai 2018 anhand eines Berichts einen umfassenden Einblick in das Beschwerdemanagement geben.

## 2. Sachverhalt

### 2.1 Bericht der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher

Auf Grundlage der „Konzeption für die Einrichtung eines Patientenfürsprechers/einer Patientenfürsprecherin an den Rems-Murr-Kliniken“ erstellen die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher jährlich einen Tätigkeits- und Erfahrungsbericht zur Präsentation im Sozialausschuss und im Aufsichtsrat der Rems-Murr-Kliniken gGmbH.

Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher nehmen Beschwerden von Patienten oder Angehörigen, die im Zusammenhang mit einem Klinikaufenthalt stehen, entgegen und

reichen sie beim Beschwerdemanagement der Rems-Murr-Kliniken ein. Im Anschluss vermitteln die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher dem Patienten/den Angehörigen die Antworten des Beschwerdemanagements und tragen zur Schlichtung und Problemlösung bei.

Seit Beginn der Tätigkeitsaufnahme haben sich die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher gut eingelebt und werden angenommen. Weitere detaillierte Erläuterungen können dem Tätigkeitsbericht der Patientenfürsprecher 2017 entnommen werden (**Anlage 1**).

## 2.2 Bestellung der Patientenfürsprecherinnen und -sprecher

Die derzeit amtierenden Patientenfürsprecherinnen und -sprecher wurden am 23.11.2015 vom Landrat im Einvernehmen mit den Fraktionen bestellt und haben zum 01.02.2016 offiziell Ihre Tätigkeit aufgenommen. Die Patientenfürsprecherinnen Frau Bodamer und Frau Dr. Reichl sowie der Patientenfürsprecher Herr Hug werden zur Wiederbestellung vorgeschlagen. Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher können maximal auf vier Jahre (2+2 Jahre) bestellt werden. Die bisherige Bestellung erfolgte für den Zeitraum vom 1. Februar 2016 bis 31. Januar 2018. Die nachstehenden Wieder- und Erstbestellungen erfolgen für den Zeitraum vom 7. Mai 2018 bis zum 6. Mai 2020.

Herr Karl-Otto Völker hat zum Jahresende 2017 seine Tätigkeit als Patientenfürsprecher für den Standort Schorndorf niedergelegt. Die SPD-Fraktion hat als Nachfolgerin Frau Isolde Dobler-Altrichter vorgeschlagen. Frau Dobler-Altrichter ist von Beruf Kinderkrankenschwester und war hauptamtlich 20 Jahre in der Sozialarbeit der Stadt Schorndorf tätig.

## 2.3 Das klinikinterne Beschwerdemanagement der Rems-Murr-Kliniken

Dem Beschwerdemanagement wird in den Rems-Murr-Kliniken ein hoher Stellenwert beigemessen. Rückmeldungen von Patienten und Angehörigen geben einen guten Einblick in die Organisation aus Kundensicht. Neben der Steigerung der Patientenzufriedenheit können aus Beschwerden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden. Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher sind dabei ein möglicher Weg, Rückmeldungen zum Aufenthalt und zur Versorgung in den Rems-Murr-Kliniken zu geben.

Der Bericht des klinikeigenen Beschwerdemanagements wird als Tischvorlage bereitgestellt.

## 3. Finanzielle Auswirkungen

Die Patientenfürsprecherinnen und -sprecher erhalten jeweils eine Aufwandsvergütung in Höhe von 660,00 Euro pro Jahr.