

Klinikum: Notaufnahme am häufigsten kritisiert

Bilanz 2024: Lob- und Beschwerdemanagement wurde **238 Mal kontaktiert** – Anteil der Unzufriedenen bei 0,64 Prozent

VON BETTINA JÄESCHKE

Wolfsburg. Lange Wartezeiten, mangelnde Kommunikation und Probleme bei organisatorischen Abläufen – dies sind nur drei Beispiele, worüber sich Patienten im vergangenen Jahr im Klinikum beschwert haben. Das Klinikum befragt die Patienten seit 2012 regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit. Berücksichtigt werden dabei sowohl diejenigen, die stationär aufgenommen werden, als auch diejenigen, die ambulant behandelt werden.

238 Mal wurde das Beschwerdemanagement des Klinikums im vergangenen Jahr kontaktiert. Es gingen Beschwerden, Lob, Anregungen und Nachfragen ein. Damit wurden zehn Vorgänge mehr als im Vorjahr bearbeitet. Diese Zahlen gehen aus der Jahresauswertung des Lob- und Beschwerdemanagements für 2024 hervor. 171 Beschwerden gingen im vergange-



Seit 2012 befragt das Klinikum Wolfsburg die Patienten zu ihrer Zufriedenheit.

FOTO: GERO GEREWITZ

nen Jahr ein. Dies waren sieben weniger als im Vorjahr bei gleichzeitiger Fallzahlsteigerung von über 1.000 Fällen. Bezogen auf die stationären Fälle lag die Zahl der Unzufriedenen bei 0,64 Prozent. Eine positive Rückmeldung gaben 0,13 Pro-

zent der stationären Patienten. Damit liegen beide Werte auf Vorjahresniveau.

Gelobt wurden von Patienten die Neurologie (6 Fälle), die Frauenklinik/Geburtshilfe (5), die Klinik für Kinder- und Jugendmedizin (4) sowie die

Zentrale Notaufnahme und die Klinik für Hals-, Nasen- Ohren-Krankheiten (je 3). Die meisten Beschwerden gab es über die Zentrale Notaufnahme (35), die Frauenklinik (30), die HNO-Klinik (22), sonstige Bereiche (17) und die Medizinische Klinik I (11).

Lob für Behandlung und Betreuung

Als Hauptgründe für positive Rückmeldungen wurde die Behandlungsqualität sowie die Qualität der persönlichen Betreuung angegeben. Bei den Beschwerden lag die Kritik primär in einer als mangelhaft empfundenen Organisation sowie in der Qualität der persönlichen Betreuung.

„Die Beschwerden, die bei uns eingingen, sind mehrheitlich Einzelfälle. Unsere Auswertungen haben keinen Hinweis auf strukturelle Probleme ergeben“, teilt Klinikumssprecher

Thorsten Eckert auf Anfrage mit. Auch wenn sich die Zahl der Beschwerden auf einem konstant niedrigen Niveau bewege, sei für das Klinikum „jede negative Rückmeldung eine zu viel“. Im Lob- und Beschwerdemanagement würden alle Rückmeldungen aufgearbeitet, um Verbesserungen für die Patienten umzusetzen.

Damit die Patientenzufriedenheit steige, seien verschiedene Maßnahmen ergriffen worden. Dazu zähle die gezielte Kommunikation mit den betroffenen Fachabteilungen und den Berufsgruppen. Je nach Schwerpunkt des Feedbacks würden auch die Medizinische Direktion, die Pflegedirektion oder die Klinikumsdirektion mit eingebunden. Das Qualitätsmanagement Sorge zudem durch Audits und die Standardisierung von Abläufen dafür, dass Prozesse vorangetrieben werden.

Medizin

ANZEIGE

Neuer Schwung für Ihr Sexleben!

Rezeptfreies Arzneimittel begeistert bei sexueller Schwäche

Fühlen Sie sich häufig durch Ihren Arbeits- und Familienalltag gestresst? An Zweisamkeit mit Ihrer Partnerin oder Ihrem Partner ist kaum zu denken? Das muss nicht sein! Ein rezeptfreies Arzneimittel namens Deseo hilft Ihnen, sexuelle Schwäche zu bekämpfen.

Stress, Alltagstrott und Erfolgsdruck wirken sich oft auf das sexuelle Verlangen aus. Das Sexualleben bleibt häufig auf der Strecke. Dabei müssen Sie sexuelle Unlust nicht in Kauf nehmen. Denn: Mit Deseo (rezeptfrei) gibt es Hilfe aus der Apotheke!

Neuer Schwung für das Sexleben

Um die Leidenschaft und das sexuelle Verlangen zu steigern, enthält Deseo den natürlichen Arzneistoff Turnera diffusa, der seit Langem als Aphrodisiakum verwendet wird. Laut Arzneimittelbild setzt dieser im Urogenitalsystem an und wird hauptsächlich bei sexueller Schwäche angewendet.

Sich wieder spontan der Lust hingeben

Da die Tropfen regelmäßig und unabhängig vom Geschlechtsakt eingenommen werden, kann die so wichtige Spontaneität und Leidenschaft erhalten bleiben. Nebenwirkungen oder Wechselwirkungen sind nicht bekannt.



Für Ihre Apotheke:
Deseo
(PZN 04884881)

www.deseo.net



Abbildung Betroffenen nachempfunden

DESEO. Wirkstoff: Turnera diffusa Dil. D4. DESEO wird angewendet entsprechend dem homöopathischen Arzneimittelbild. Dazu gehört: Sexuelle Schwäche. Enthält 52 Vol.-% Alkohol. • Zu Risiken und Nebenwirkungen lesen Sie die Packungsbeilage und fragen Sie Ihre Ärztin, Ihren Arzt oder in Ihrer Apotheke. • PharmaSGP GmbH, 82166 Gräfelfing • Die Einnahme von Arzneimitteln über längere Zeit sollte nach ärztlichem Rat erfolgen.

15514101_002425

Thema: Rheumatische Schmerzen in Gelenken, Muskeln und Knochen

Teufelskreis Gelenkschmerzen

Auf diese Arzneitropfen setzen Betroffene

Bei Schmerzen in Knie, Hüfte oder Schulter meiden viele Betroffene Bewegung. Zu groß ist häufig die Angst vor den wiederkehrenden Schmerzen. Was dabei oft unterschätzt wird: Eine unbewusste Schonhaltung kann zu falscher Belastung führen und die Beschwerden damit begünstigen – ein wahrer Teufelskreis! Hoffnung verspricht ein spezielles Arzneimittel namens Rubaxx (Apotheke, rezeptfrei).



Spezieller Arzneistoff überzeugt

Das Besondere an Rubaxx: Der enthaltene natürliche Wirkstoff Rhus toxicodendron wird wegen seiner schmerzlindernden Wirkung bei rheumatischen Schmerzen in Gelenken, Muskeln, Sehnen und Knochen besonders geschätzt. Zudem verschafft er Linderung bei Folgen von Verletzungen und Überanstrengungen. Dabei ist Rubaxx sanft zum Körper: Schwere Neben- oder Wechselwirkungen sind nicht bekannt.

Das Rubaxx Wirkprinzip

Für Rubaxx wurde der Wirkstoff Rhus toxicodendron mit modernsten Metho-

den in spezieller Tropfenform aufbereitet. So kann der Wirkstoff direkt über die Schleimhäute aufgenommen werden und seine schmerzlindernde Wirkung ohne Umwege entfalten. Betroffene können die Arzneitropfen zudem je nach Stärke ihrer Schmerzen individuell dosieren.

Für Ihre Apotheke:
Rubaxx
(PZN 13588561)

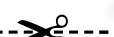


Abbildung Betroffenen nachempfunden

RUBAXX. Wirkstoff: Rhus toxicodendron Dil. D6. Homöopathisches Arzneimittel bei rheumatischen Schmerzen in Knochen, Knochenhaut, Gelenken, Sehnen und Muskeln und Folgen von Verletzungen und Überanstrengungen. Enthält 51 Vol.-% Alkohol. • Zu Risiken und Nebenwirkungen lesen Sie die Packungsbeilage und fragen Sie Ihre Ärztin, Ihren Arzt oder in Ihrer Apotheke. • PharmaSGP GmbH, 82166 Gräfelfing