

Pressemitteilung, 21. Juni 2024

## Manuela Stollwitzer: Die richtige Person für Lob und Tadel im Landeskrankenhaus Wiener Neustadt

**WIENER NEUSTADT.** Die Ombudsstelle des Landeskrankenhauses Wiener Neustadt ist ein kostenloses Service für Patientinnen und Patienten und deren Angehörige. Doch wer nimmt anerkennende Worte, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden entgegen? Im Krankenhaus steht an dieser Stelle Manuela Stollwitzer mit viel Herz, einem offenen Ohr und objektiver Herangehensweise zur Verfügung.

Patientinnen und Patienten und deren Angehörige befinden sich während einer stationären oder ambulanten Behandlung in einer Ausnahmesituation. Oftmals sind sie aufgrund von gesundheitlichen Diagnosen einer hohen psychischen und emotionalen Belastung ausgesetzt. Doch wo wendet man sich hin, wenn man das Gefühl hat, im Krankenhaus ungebührlich behandelt worden zu sein? In solchen Fällen bietet Manuela Stollwitzer von der Ombudsstelle des Landeskrankenhauses einen direkten, persönlichen und unbürokratischen Kontakt für Ihre Anliegen.

„Natürlich freue ich mich auch über jedes Lob, das zu mir findet und leite dieses ebenso an die entsprechenden Stellen weiter wie konstruktive Kritik“, so Stollwitzer.

### **Wartezeiten sind keine Willkür**

„Die Untersuchungen richten sich nicht nach dem Eintreffen der Patienten, sondern nach medizinischen Dringlichkeiten und weiterführenden Untersuchungen. So kann es auch in Terminambulanzen aufgrund von dazwischenkommenden Notfällen immer wieder zu längeren Wartezeiten kommen“, erklärt die erfahrene Beschwerdemanagerin. **Vertraulichkeit ist oberstes Gebot**

Alle Meldungen, die in der Ombudsstelle einlangen, werden streng vertraulich behandelt. Frau Stollwitzer ist bemüht, jedes Anliegen so rasch wie möglich und zur Zufriedenheit der

Melder zu bearbeiten. Der Datenschutz wird nicht nur in der Ombudsstelle, sondern im gesamten Landeskrankenhaus Wiener Neustadt sehr ernst genommen.

„Sobald ich eine Meldung erhalte (das kann direkt im Krankenhaus, telefonisch unter 0676/85850 30209, schriftlich via Mail [ombudsstelle@wienerneustadt.lknoe.at](mailto:ombudsstelle@wienerneustadt.lknoe.at) oder per Post erfolgen), bemühe ich mich, das Anliegen schnell weiterzubearbeiten, an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten und zwischen den Parteien zu vermitteln. Ich bin selber Mutter und Tochter und habe für alle Anliegen immer ein offenes Ohr. Ich kann versichern, dass jede Beschwerde ernstgenommen wird und im Sinne einer offenen Fehlerkultur bearbeitet wird!“, betont sie.

### **Beschwerden - aber richtig**

Im Krankenhaus ist man stets bemüht, bestehende Strukturen zu evaluieren und wenn notwendig, Prozesse zu ändern. Die Klinikleitung steht absolut hinter einem offenen und transparenteren Umgang mit Fehlern, da nur so Verbesserungen umgesetzt werden können. Man muss bei Einbringung einer Beschwerde allerdings differenzieren, ob man selbst oder ein Angehöriger betroffen ist, oder ob der Fall eine dritte, dem Beschwerdeführer eigentlich fremde Person betrifft. Bei Letzteren sind der Ombudsstelle schnell die Hände gebunden, da hier der Datenschutz zu tragen kommt und selbstverständlich keine Auskünfte über die Behandlung Dritter (ohne dessen Einverständnis) gegeben werden dürfen.

### **Unbehaglichkeiten gleich melden**

„Für mich ist mein Job eine wahre Berufung. Natürlich landen bei mir immer wieder herausfordernde und emotionale Geschichten – das sind aber nicht immer nur Beschwerden, auch so manches Lob kann einen direkt ins Herz treffen“, verrät die Beschwerdemanagerin des Krankenhauses und weiter „Ich würde mir wünschen, dass die Menschen sich in dem Moment bei mir melden, in dem es Unklarheiten gibt, nicht erst im Nachhinein. Die medizinische Versorgung und die Behandlung durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird unter einem solchen Hinweis nicht leiden, denn meist liegen die Probleme an kommunikativen Missverständnissen und können durch ein kurzes Ansprechen schnell bereinigt werden, um gar nicht erst ein Problem oder ein ungutes Gefühl bei unseren Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen aufkeimen zu lassen. Wo so viele Menschen mit und füreinander arbeiten, darf ich immer wieder betonen, „menschelt“ es besonders“, so Manuela Stollwitzer abschließend.

### **BILDTEXT**

Foto: Manuela Stollwitzer hat für die Patientinnen und Patienten des Landeskrankums Wiener Neustadt und deren Angehörige immer ein offenes Ohr.

Fotocredit: Landeskrankum Wiener Neustadt

## **MEDIENKONTAKT**

Mag. Doris Pichlbauer

Pressekoordinatorin

Landeskrankum Wiener Neustadt

Mobil: +43 (0)676 85850 34020

E-Mail: [doris.pichlbauer@wienerneustadt.lknoe.at](mailto:doris.pichlbauer@wienerneustadt.lknoe.at)