# Jahresbericht

## für das Berichtsjahr 01.10.2013 - 30.09.2014 (nach § 7 HKG)
## am UKGM Standort Gießen
## der Patientenfürsprecherinnen Gerda Faber
## und Edith Nürnberger

**Jahresbericht Patientenfürsprecherinnen Gerda Faber und Edith Nürnberger**

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Jahr geben Frau Faber und Frau Nürnberger wieder einen gemeinsamen Jahresbericht über die Arbeit als ehrenamtliche Patientenfürsprecherinnen ab. Wie sie auch in anderen Berichten ersehen konnten, sind die Beschwerden ähnlich bis gleich und unsere Arbeitsweise ist vergleichbar.
Ebenso vertreten wir uns auch gegenseitig bei Urlaub, Krankheit etc.

Auch in diesem Berichtsjahr gab es viele Beschwerden, zum Teil auch erst nach einem Kliniksaufenthalt oder einer ambulanten Behandlung. Die meisten Beschwerden konnten von uns geklärt werden bzw. wenn es um medizinische Belange ging, konnten wir in Absprache mit den Patienten, diese an die Patienten-Service-Stelle weiterleiten.

**Vorgehensweise**

Wie bereits im vergangenen Jahr berichtet, werden die Patienten durch Aushänge in den einzelnen Stationen, im Internet oder in den Patienten-Informationsmappen auf die Möglichkeit hingewiesen, sich mit ihren Anliegen an eine Patientenfürsprecherin zu wenden.

Die Kontaktaufnahme erfolgt meistens per Telefon, an das ein Anrufbeantworter geschaltet ist. Dieser wird auch an Wochenenden und Feiertagen mehrmals täglich von uns abgehört, so dass wir kurzfristig mit dem Patienten in Verbindung treten können.

Persönliche Gespräche können auf Wunsch der Patienten in unserem Büro in den Räumen der Klinikseelsorge stattfinden.

Die Anliegen und Beschwerden werden vertraulich und einvernehmlich mit den Patienten und/oder dem Klinikpersonal geklärt. Probleme die die medizinische Behandlung oder – Versorgung betreffen und nicht in unsere Kompetenz fallen werden in Absprache mit den Patienten an die Patienten-Service-Stelle weitergeleitet.

**Probleme / Beschwerden**

**Information der Patienten und deren Angehörigen**
Viele Beschwerden bestehen darin, dass Patienten oder Angehörige nicht ausreichend informiert werden, dass Informationen unzureichend sind bzw. manchmal unverständlich. Teilweise bestehe „Chaos“, jeder erzähle etwas anderes. Die Patienten bzw. Hausärzte warten sehr lange auf die Berichte aus der Klinik und erhalten diese erst auf manchmal mehrmalige Nachfrage.

**Organisation der Abläufe**

Hier bestehen weiterhin die meisten Beschwerden in den Wartezeiten, die zum Teil mehrere Stunden betragen. **Besonders lange seien manchmal die Zeiten in der Notaufnahme. Hier gab es Beschwerden von Patienten, die dort „12 bzw. 16 Stunden in der Notaufnahme lagen“.** ..

Weitere Beschwerden bestanden darin, dass durch die stundenlangen Wartezeiten die Kosten für das Parkhaus sehr teuer seien. **Besonders teuer sei es für Angehörige, die teilweise ganztags oder mehrere Tage sich im Klinikum befinden, um für die Angehörigen Patienten zur Verfügung zu stehen bzw. sie betreuen können.**

Eine weitere Problematik besteht nach wie vor bei älteren Patienten, hier insbesondere bei Menschen die keine Angehörigen haben bzw. die nicht erreichbar sind.

**Ärztliche/medizinische Versorgung**

Es gibt auch Beschwerden über die medizinische Versorgung. In solchen Fällen bitten wir die Patienten, sich an die Patienten-Service-Stelle zu wenden, da hier eine Klärung unsererseits nicht in unserer Kompetenz liegt.
In einigen Angelegenheiten wenden wir uns auch, nach vorheriger Absprache mit den Patienten, an die Patienten-Servicestelle. Hier haben wir mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen einen zuverlässigen Ansprechpartner und können so den Patienten weiterhelfen.

**Pflegerische Versorgung**
Diese Beschwerden können in der Regel von uns geklärt werden. Hierbei geht es manchmal auch nur um Missverständnisse, die dann in einem Gespräch mit Pflege und Patient erledigt werden können oder es kann Abhilfe geschaffen werden. Manchmal geht es auch „nur um ein Gespräch“, wobei auch weiterhin oft erwähnt wird, dass es wohl auch an Personal mangele, „die haben einfach zu viel zu tun und können sich nicht kümmern“.

**Unterbringuingsstandards**
Durch den Neubau des Klinikums haben sich einige Verbesserungen ergeben. Die Beschwerden zu Sauberkeit sind stark zurückgegangen.

**Zusammenarbeit mit der Klinikleitung**

In diesem Berichtsjahr haben **keine** Treffen stattgefunden. Neubesetzungen oder Veränderungen erfahren wir durch die Presse. Veränderte Namen und Telefonnummern müssen wir uns erfragen bzw. besorgen.

**Schlussbemerkungen**

Wie in jedem Jahr konnten wir für viele Patienten eine Lösung herbeiführen, manchmal war auch ein Gespräch sehr hilfreich. . Dank der Zusammenarbeit mit der Patienten-Service-Stelle, Herrn Dr. Schroeder-Printzen können wir unsere Arbeit zufriedenstellend erledigten. Hier erhalten wir Unterstützung und Antworten auf offene Fragen.

Wir machen immer wieder die Erfahrung, dass es für Patienten wichtig ist, eine unabhängige Person einzuschalten, die sich Zeit nimmt, zuhört und ihre Beschwerden ernst nimmt. Hierin sehen wir unsere Aufgaben als Patientenfürsprecherinnen. Die gute Zusammenarbeit zwischen uns Patientenfürsprecherinnen und mit einzelnen Pflegedienstleitern erleichtert uns die Arbeit

Wir möchten uns hier für das uns entgegengebrachte Vertrauen bedanken.

Gießen, den 10.11.2014

Edith Nürnberger Gerda Faber