



Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich

2014/ 2015

Ich bin für Patienten über meinen Anrufbeantworter in der Klinik oder über meine Postadresse zu erreichen. Meine Tätigkeit ist es, wenn Patienten es wünschen sie zu beraten, ihnen weiter zu helfen, Solidarität zu zeigen, Rechte durchzusetzen, und Grenzen aufzuzeigen.

Für die Kritik der Patienten ist Klinik intern der Qualitätsbeauftragte Herr Sassmannshausen unter der Telefonnummer 81-977 direkt zu erreichen.

Weitere Ansprechpartner in der Klinik sind Frau Tietböhl, die Hausdame, die Grünen Damen und die Seelsorger, sowie der Sozialdienst.

Ich kann weiterhin feststellen, dass mehr Patientinnen und Patienten ihre Rechte selbst wahrnehmen.

Beschwerdemanagement der Klinik:

Seit August 2013 ist eine kontinuierliche Patientenbefragung (Infoblatt „Ihre Meinung zählt“) eingerichtet, hier hat der Patient die Möglichkeit seine Erfahrungen über den Krankenhausaufenthalt mitzuteilen.

Klinik intern gibt es eine Beschwerde Hot- Line direkt an Herrn Sassmannshausen. Alle Einrichtungen der Klinik unterliegen einem internen Qualitätsmanagement, mit dessen Hilfe kontinuierlich das medizinische Leistungsangebot und die Abläufe optimiert werden.

Mit der Zertifizierung seit 2004, verpflichtet sich die Klinik, dass die bestätigten Standards weiter verbessert werden. So erlangt die Klinik Kenntnisse über die Schwerpunkte der Anregungen und Kritik der Patienten . Diese Hinweise helfen dabei umgehend Ursachen zu finden und Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten.

Nach meiner Erfahrung mit dem Beschwerdemanagement der Klinik und der Zertifizierung haben die Anfragen an die Patientenfürsprecherin stark abgenommen.

Im Berichtszeitraum 2014/2015 gab es einzelne Anliegen über:

Informationen der Patienten und deren Angehörige

Einige Kritik besteht darin, dass Patienten oder Angehörige unzureichend und unverständlich informiert werden.

Hier hat die Klinik in in einigen Stationen Patienten- und Angehörigensprechstunden eingerichtet. Man kann feste Termine vereinbaren.

Längere Wartezeiten in der Ambulanz

Um die Wartezeiten zu verkürzen werden die Abläufe in der Ambulanz neu strukturiert. Längere Wartezeiten entstehen bei Notfällen die vorrangig versorgt werden müssen.

Keine ausreichenden Parkplätze

Zu wenig Parkraum für viele Patienten war ein Beschwerdekriterium. Durch das neue Parkdeck sind zusätzlich 110 Parkplätze entstanden.

In der Zusammenarbeit mit dem Qualitätsbeauftragten Herrn Sassmannshausen konnten Anliegen der Patienten vertraulich und einvernehmlich geregelt werden.

Bedanken möchte ich mich bei Herrn Sassmannshausen von der Asklepios Klinik Lich der sich stets unkompliziert in dringenden Fällen der Patienten für eine schnelle Abhilfe einsetzt und dem Landkreis Gießen und deren Sachbearbeiterin Frau Roska für ihr offenes Ohr für Probleme und Wünsche von Seitens der Patientenführsprecher.

Da ich im Berichtszeitraum 2014/2015 längere Zeit erkrankt war möchte ich mich bei Frau Roska vom Landkreis Gießen und bei Herrn Sassmannshausen für die Vertretung meinerseits herzlich bedanken.

Aus meiner Erfahrung im Krankenhaus kann ich berichten, dass ich in meiner Funktion als Patientenführsprecherin von der Krankenhausleitung, der Ärzteschaft und dem Pflegepersonal akzeptiert werde.

Lich im November 2015

Brigitte Block

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block

12. NOV. 2015



Dr. Klaus Becker
Patientenfürsprecher

Giessen, den 26.10.2015

Bericht des Patientenfürsprechers für die Vitos-Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Giessen, Licherstr.106 2014/2015:

2014/2015 gab es etwas mehr Anfragen als im Vorjahr: 25 statt 16.

Aber wie in den Vorjahren betrafen die Anfragen wieder überwiegend das Behandlungskonzept, die rechtliche Unterbringung, den Freiheits-Entzug, die Ausgangsbeschränkung und nur ausnahmsweise die pflegerische und ärztliche Versorgung und den „Hotelstandard“.

Häufig erfolgt ja die Behandlung im Psychiatrischen Krankenhaus im Rahmen einer Zwangsunterbringung nach dem HFEG oder auf Anordnung des gesetzlichen Betreuers mit Genehmigung des Betreuungsgerichts, was oft von den Patienten krankheitsbedingt nicht richtig verstanden wird. Die Frage an den Patientenfürsprecher lautet dann:

Warum bin ich hier untergebracht?

Warum habe ich keinen Ausgang?

Warum werde ich mit Psychopharmaka behandelt, obwohl ich das nicht will?

Oft beeinträchtigt auch die Krankheit die Wahrnehmung der Patienten und ihre Frage lautet dann: Ich bin schon seit 3 Wochen hier und noch nie hat jemand mit mir gesprochen.

Finanzierungsproblem bezüglich der Anschlußbehandlung	1
Kritik am Stationsmanagement und Hotelstandard	4
Reduzierung der Mitwirkungsmöglichkeit für Patienten durch Hygienevorschrift	1
Möchte auf Frauenstation verlegt werden, bzw. nicht von männlichem Arzt behandelt werden	2
Warum bin ich hier mit Beschluß untergebracht, statt Freiwilligkeit?	5
Unzufrieden mit Diagnose, bzw. Entlassungsbrief	2
Fühle mich nicht ausreichend geschützt	2
Schon wieder entlassen	3
Möchte Ausgang in den Garten	1
Fühle mich zu streng behandelt, kein Verständnis für mein Krankheitsbild	4

Nur ausnahmsweise wurden Fragen zum Hotelstandard und zu organisatorischen Dingen gefragt.. Einige Probleme bereitete auch der Umzug in das neue und vollständig umgestaltete Haus 6. Die meisten der angesprochenen Probleme konnten durch Gespräche mit den Pflegekräften, dem/der Stationsärztin oder mit Verwaltungsmitarbeitern geklärt werden.

Einzelne Fragen wiesen aber darauf hin, daß die Sozialpsychiatrie und Gemeindepsychiatrie im Bewußtsein der klinisch tätigen Ärzte noch nicht so richtig verankert sind, wie man sich das nach jahrzehntelangem Bemühen der Kollegen wünschen würde. Selbst jahrelang in der Gemeindepsychiatrie tätige SozialarbeiterInnen sind den Kollegen der Stationen einfach unbekannt, sodaß es dadurch immer wieder zu Reibungsverlusten und Mißverständnissen kommt. Für das Thema „Achtsamkeit in therapeutischen Teams“ der Vitos-Akademie über achtsame Kommunikation, aktives Zuhören, Akzeptanz von Unterschieden, Multiperspektivität usw. ist noch reichliche Entwicklungsmöglichkeit gegeben. Selbst bei der Tätigkeit des Patientenfürsprechers bleibt daher der tiefe durch die Psychiatrie gehende Riss zwischen psychopharmakologisch orientiertem und sozialtherapeutischem Psychiatrieansatz nicht verborgen.

Jahresbericht

06. NOV. 2015



für das Berichtsjahr 01.10.2014 - 30.09.2015 (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 Klinikaufenthalt 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 oder auf Station.

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. **Hier hat sich leider nichts geändert, es wurde mehrfach angesprochen.**

Organisation der Abläufe

Bei den Wartezeiten gibt es immer wieder Beschwerden.

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

OP-Verschiebungen waren auch in diesem Berichtsjahr wieder häufiger. Hier insbesondere Beschwerden bei Patienten mit Diabetes. Bei diesen Beschwerden wie auch in einigen anderen stellt sich immer wieder heraus, dass ein Gespräch mit den Patienten oder Angehörigen sinnvoll wäre und eine Beschwerde vermeiden könnte. Viele Beschwerden laufen darauf hinaus, dass die Patienten nicht richtig informiert bzw. aufgeklärt wurden (zu wenig Zeit?)

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-Service-Stelle. 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 mangle, „die haben einfach zu viel zu tun und können sich nicht kümmern“.

Unterbringungsstandards

Durch den Neubau des Klinikums haben sich einige Verbesserungen ergeben. Die Beschwerden zu Sauberkeit sind stark zurückgegangen. **Allerdings kommt es immer wieder vor, dass Angehörige die Patienten „suchen“ müssen, da sie verlegt wurden. Dadurch kommt es auch vor, dass nach Kleidung bzw. Gegenständen der Patienten gesucht wird.**

Zusammenarbeit mit der Klinikleitung

In diesem Berichtsjahr fanden zwei Treffen mit dem medizinischen Direktor, Herrn Prof. Dr. Klußmann, Herrn PD Dr. Schroeder-Printzen von der Patienten-Service-Stelle und Herrn Zörb, Pflegedirektor, statt. Es wurden verschiedene Probleme angesprochen, die hier nicht im Einzelnen angesprochen werden können. Manche Probleme sind bekannt, Verbesserungen werden angestrebt.

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 erledigen. 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. Oft können wir auch Hinweise geben, an wen sich die Patienten wenden können. 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 04.11.2015

Edith Nürnberger

Gerda Faber