

Eingang SST. 91 am: 07.10.2018 Tr.

**Jahresbericht 2018 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter
am UKGM Standort Gießen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch in diesem Jahr möchte ich Ihnen einen kleinen Überblick über die Arbeit als Patientenfürsprecherin geben.

Patienten, deren Angehörige sowie alle Personen, denen etwas auf der Seele liegt, können sich sowohl an mich, als auch an meine Kollegin, Frau Nürnberger, über eine Telefonnummer, welche auf allen Stationen sowie auch im Internet ersichtlich ist, wenden. Wir beide hören diese Nummer, die an einen Anrufbeantworter geschaltet ist, mehrmals täglich ab, um dann mit dem jeweiligen Anrufer Kontakt aufzunehmen.

Weiterhin besteht die Möglichkeit, uns per email oder auch postalisch zu kontaktieren.

Sämtliche Beschwerden und Anliegen werden von uns vertraulich behandelt, Namen und/oder weitere Daten der Personen nur mit ausdrücklichem Einverständnis derer weitergegeben. Mancher Anrufer scheut sich, dieses Einverständnis zu erteilen aus Sorge, er müsse dadurch bei Folgebehandlungen in der Klinik Nachteile erwarten, was natürlich die Bearbeitung seines „Falles“ nicht leicht macht.

Viele der Anrufer beklagen sich über verschobene OP's, Arztberichte, die dringend für Folgetermine bzw. -therapien benötigt werden. Verlorene Gegenstände werden gemeldet; Beschwerden über oberflächlich gereinigte Zimmer bzw. Betten erreichen uns.

Sehr besorgt meldete sich eine Mutter, deren Kind zusätzlich zur Krankheit mit einem Keim behaftet, stationär untergebracht war: das Kind durfte aufgrund des Keimes das Zimmer nicht verlassen, auf der anderen Seite betrat Personal ohne Schutzkleidung den Raum.

Andere Beschwerden betreffen z.B. die Notaufnahme. Dort mussten Patienten zum Teil unverhältnismäßig lange auf der Pritsche liegen.

Mancher Patient fühlt sich überfordert und hilflos, wenn er mehrere Ärzte als Ansprechpartner aufgrund der Behandlung hat und diese dann teils unterschiedliche Aussagen über die Weiterbehandlung treffen. Ein Nachfragen trauen sich viele Patienten nicht oder es fehlt an Ruhe und Zeit für eine angemessene Kommunikation seitens des Personals. Hier kommen wir zum Zuge und versuchen zu vermitteln, indem Rücksprache z.B. mit Ärzten und/oder Pflegepersonal gehalten wird.

Insgesamt bekam ich stets nette Auskünfte und Antworten, die entweder ich oder das Klinikpersonal direkt an den Patienten weiter gaben.

Ein großer Teil der Beschwerden richtet sich nach wie vor auf die langen Wartezeiten im Bereich der Aufnahme.

Keine Beschwerden, sondern Anfragen von Personen, deren Aufenthaltsort in anderen Teilen Deutschlands oder gar im Ausland liegt, gab es. Diese äußerten den Wunsch auf eine Weiterbehandlung am UKGM. Hier verwies ich entsprechend weiter.

Patienten, bei welchen eine Reha nach stationärem Aufenthalt ansteht bzw. deren Angehörige, wenden sich schon mal an uns. Ihnen gebe ich dann die Telefonnummer der Zentralen Patientenüberleitung im Haus weiter.

Was manchen Patienten nicht bewusst ist, dass wir, die Patientenfürsprecher, nicht im Hause des UKGM, sondern ehrenamtlich, tätig sind. So erwartete ein Anrufer recht forsch, dass ich mit einem Notizblock zu ihm ins Zimmer kommen solle. Ich erklärte ihm, dass ich nicht vor Ort sei und zunächst telefonisch das Problem mit ihm erörtern möchte. Dies quittierte er mit einem unfreundlichen „dann hängen Sie Ihre Zettel mit Bildern und Tel.Nr. hier im Krankenhaus ab. Tschüss“. Solche Anrufe bilden zum Glück die Ausnahme. Der Großteil der Patienten ist froh und dankbar, dass man ihnen zuhört und bei der Lösung des Problems behilflich sein möchte.

Beschwerden, zu deren Lösung ich mich außerstande sehe, gebe ich weiter an Herrn Dr. Schroeder-Printzen, der uns als QM-Beauftragter am UKGM als Ansprechpartner zur Verfügung steht und sich der Probleme annimmt. Ihm möchte ich an dieser Stelle für die stets gute Zusammenarbeit zwischen uns danken.

Als persönlich schwierig sehe ich meine Position, wenn ich Anrufe aus der Psychatrie erhalte. Hier habe ich zum Teil wiederholt sehr lange Telefonate mit den Betroffenen und auch mit dem Klinikpersonal geführt. Ich muss ganz klar sagen, dass es mir schwer fällt, hier helfend oder unterstützend tätig zu werden, wollen die meisten Patienten doch eine andere Art der Behandlung, andere Ärzte oder sogar gänzlich die Station verlassen. Zuhören ist oft das Einzige, was ich hier tun kann.

Zum Schluss möchte ich anmerken, dass ich natürlich in diesem Bericht, aufgrund der großen Bandbreite der Beschwerden, nicht alle, die mich in den vergangenen Monaten dieses Jahres erreicht haben, hier erwähnen kann.

Hungen, den 05.10.2018

Kerstin Frutig-Walter

Eingang St. 91 am : 08.10.2018 π .

Jahresbericht

für das Berichtsjahr 01.10.2017 - 30.09.2018 (nach § 7 HKG)
am UKGM Standort Gießen
der Patientenfürsprecherin Edith Nürnberger

Jahresbericht Patientenfürsprecherin Edith Nürnberger

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte Ihnen den diesjährigen Jahresbericht über die Arbeit als ehrenamtliche Patientenfürsprecherin abgeben. Seit Januar 2017 bin ich gemeinsam mit Frau Frutig-Walter für die Patienten am Universitätsklinikum Gießen-Marburg ansprechbar.

Auch in diesem Berichtsjahr gab es viele Beschwerden, zum Teil auch erst nach einem Klinikaufenthalt oder einer ambulanten Behandlung.

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 Patienten können uns auch über e-Mail oder per Post erreichen.

Frau Frutig-Walter und ich vertreten uns nach Absprache gegenseitig, z.B. bei Urlaub bzw. Krankheit.

Die Kontaktaufnahme der Patienten 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

Immer wieder gibt es Probleme bei der Kommunikation, die nicht ausreichend ist,

missverständlich oder für den Patienten unzureichend, besonders wenn sie während der Behandlungen von verschiedenen Ärzten kontaktiert werden. Auch unterschiedliche Aussagen zur Weiterbehandlung des Patienten verunsichern diese besonders.

Des Weiteren beschwerten sich die Patienten darüber, dass sie zu lange auf den Bericht über ihre Behandlung im Krankenhaus warten müssen. Es gehe meist auch darum, dass eine Weiterbehandlung durch den Hausarzt ohne nähere Information nicht erfolgen kann. Auch auf Nachfragen des Hausarztes wird dieser Bericht oft nicht zeitnah zugesandt.

Organisation der Abläufe

Lange Wartezeiten sind immer wieder Thema bei den Beschwerden, besonders in der Notaufnahme, sowie auch bei vereinbarten Terminen, die nicht eingehalten werden. Dies ist besonders ärgerlich, wenn Patienten von weit herkommen oder einen Anschlußtermin haben.

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. Nicht nur bei Patienten mit Diabetes ist dies ein Problem. Bei mehrmaligem Verschieben, wie es immer wieder vorkam, sind die Patienten sehr verärgert, möchten am liebsten das Krankenhaus verlassen. Sie werden für die OP vorbereitet, warten den ganzen Tag und dann wird der Termin wieder auf den nächsten Tag verschoben. Das ganze hat sich bei mehreren Patienten wiederholt. Eine Antwort bekamen die Patienten auf Nachfrage: Es sind Notfälle eingetreten oder es ist kein Anästhesist da!

Manchmal würde auch ein aufklärendes Gespräch mit den Patienten mehr Verständnis erlangen.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Es gab wiederholt Beschwerden über die medizinische Versorgung, bzw. wurden Patienten wieder nach Hause geschickt, die dann kurzfristig wieder in die Klinik bzw. ein anderes Krankenhaus gegangen sind. 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. Aber immer wieder berichten Patienten, dass das Personal wohl überfordert sei. Die meisten Pflegerinnen und Pfleger seien bemüht, könnten aber nicht überall sein, auch wenn es für den Patienten wünschenswert sei. Manchmal geht es auch „nur um ein Gespräch“.

Unterbringungsstandards

Durch den Neubau des Klinikums haben sich Verbesserungen ergeben. Beschwerden gab es vorwiegend zur Notaufnahme, wo Patienten die ganze Nacht auf einer Liege verbrachten, ohne Bettwäsche und niemand habe sich um sie gekümmert.

Zusammenarbeit mit der Klinikleitung

In diesem Berichtsjahr fand ein Treffen mit dem neuen medizinischen Direktor, Herrn Prof. Dr. Böning und Herrn PD Dr. Schroeder-Printzen von der Patienten-Service-Stelle statt. Es wurden verschiedene Probleme angesprochen, die hier nicht im Einzelnen angeführt 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.

Nicht selten gehen Patienten davon aus, dass wir direkt zu ihnen kommen, weil sie denken, dass wir im Klinikum sind. Wir erklären sodann den Patienten, dass wir ehrenamtlich arbeiten und versuchen, ihre Probleme telefonisch zu klären. Hin und wieder wird ein Besuch unumgänglich. In der Regel sind die Patienten oder deren Angehörige dankbar, dass sie endlich einen Ansprechpartner haben, dem sie ihr Anliegen vorbringen können.

Manchmal ergeben sich Situationen, wo wir die Patienten nicht erreichen können, wenn z.B. der Name unverständlich ist, die Station nicht bekannt und keine Telefonnummer hinterlassen wird.

Ich mache 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 kann man auch Hinweise geben, an wen sich die Patienten wenden können. Hierin sehe ich unsere Aufgaben als Patientenförsprecherinnen. Die gute Zusammenarbeit zwischen uns Patientenförsprecherinnen, Herrn Dr. Schroeder-Printzen und mit einzelnen Pflegedienstleitern erleichtert uns die Arbeit.

Ich möchte mich hier für das uns entgegengebrachte Vertrauen und die gute Zusammenarbeit bedanken.

Gießen, den 06.10.2018.

Edith Nürnberger

Eingang SSt. 91 am : 16.10.2018 Fr.

Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich für den Berichtszeitraum 2017/ 2018

Mein Name ist Brigitte Block und ich bin Patientenfürsprecherin der Asklepiosklinik in Lich.

Patienten können mich über meinen Anrufbeantworter in der Klinik oder über meine Postadresse erreichen. Hinweise auf das Amt der Patientenfürsprecherin sind in den Patienteninformationsmappen, die in jedem Krankenzimmer ausliegen, vorhanden. Persönliche Gespräche werden auf Wunsch der Patienten vereinbart.

Meine Tätigkeit ist es, Patienten die es wünschen zu beraten, Ihnen weiterzu helfen, Solidarität zu zeigen, Rechte durchzusetzen, und Grenzen aufzuzeigen. Alle Anliegen werden vertraulich behandelt.

Für die Kritik der Patienten ist klinikintern 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.

Klinikintern gibt es eine Beschwerde Hotline direkt an Herrn Sassmannshausen.

Herr Sassmannshausen ist ein zuverlässiger Ansprechpartner und kann bei der überschaubaren Größe des Hauses sofort weiterhelfen.

Nach meiner Einschätzung in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Klinik und deren Zertifizierung haben die Anfragen an die Patientenfürsprecherin abgenommen.

Alle Einrichtungen der Klinik unterliegen einem internen Qualitätsmanagement, mit dessen Hilfe kontinuierlich das medizinische Leistungsangebot und die Abläufe optimiert werden.

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

Im Jahr 2017 wurden in der Asklepiosklinik 14.000 Patienten stationär und 30.000 Patienten ambulant versorgt.

Veränderungen gibt es ständig in der Asklepiosklinik in Lich.

So wurden die letzten Dreibettzimmer in Zweibettzimmer umgebaut. Für die Isolation von Patienten sind zusätzliche Einbettzimmer entstanden.

Es wurde die geriatrische Station von 18 Betten auf 23 Betten aufgestockt. Hier bekomme ich durchaus sehr positive Rückmeldungen über den Einsatz von ärztlicher und pflegerischer Versorgung.

Weitere Änderungen in der Asklepiosklinik wie einen gemeinsamen Kindergarten mit Stadt und Klinik und anschließendem Familienzentrum sind in Planung. Die Überlegung für die Klinik ist hier eine bessere Versorgung der Kindertreuung des Personals und somit weiteres Fachpersonal zu bekommen. Ebenso ist ein Ärztehaus geplant.

Im Berichtszeitraum 2017/2018 gab es in Bereichen wie ärztliche Versorgung, Standards zum Aufenthalt der Klinik, pflegerischen Versorgung, Informationen der Patienten und deren Angehörigen sowie auch der nachgehenden Betreuung von Patienten keine nennenswerten Beschwerden.

Ärztliche Versorgung: Durchaus positive Rückmeldungen bekomme ich über die medizinische und pflegerische Versorgung.

Standards zum Aufenthalt: Hier wurde im letzten Jahr am Reinigungssystem Kritik geäußert. Man hat das Reinigungssystem umgestellt.

Pflegerische Versorgung: Keine Beschwerden. Ich bekomme durchaus positive Rückmeldungen über den großen Einsatz der Pflegekräfte so wie Bedauern, dass nicht mehr Pflegepersonal vorhanden ist. Fachpersonal wird gesucht.

Informationen der Patienten und Angehörige: Keine Beschwerde.

Nachgehende Betreuung: Keine Beschwerde.

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

Bedanken möchte ich mich bei Herrn Sassmannshausen von der Asklepios Klinik Lich der sich stets unkompliziert bei dringenden Problemen der Patienten für eine schnelle Abhilfe einsetzt. Dem Landkreis mit Herrn Stock und deren Sachbearbeiterin Frau Fritz. Die bei Problemen und Wünschen von Seiten der Patientenfürsprecher Hilfe leistet.

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

Lich im Oktober 2018

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block
Brigitte Block

Eingang SST. 91 am: 16. 10. 2018 Tr.

Bericht der Vitosklinik Gießen

Lich im Oktober 2018

Brigitte Block
stellvertretende Patientenfürsprecherin
für die Vitosklinik

Da ich als Stellvertreterin das Amt für den verstorbenen Kollegen Dr. Becker wahrnehme gebe ich den Bericht im Berichtszeitraum März- August ab.

Betroffen möchte ich, auch im Namen unserer Kollegen, Dank und Anerkennung für seine stets kollegiale Mitarbeit aussprechen.

Wie bereits in den Vorjahren hielt sich die Inanspruchnahme des Patientenfürsprechers in Grenzen, dies konnte ich auch in den letzten Jahresberichten von Dr. Becker nachlesen. Insgesamt gab es für den Berichtszeitraum 9 Anfragen von Patienten und deren Angehörigen.

Fragen wie :

Warum bin ich hier untergebracht?

Warum habe ich keinen Ausgang?

Warum bekomme ich dieses Medikament obwohl ich dieses nicht will?

Warum darf ich mich nicht piercen lassen?

Warum ist das Essen so teuer in der Cafeteria?

Warum werde ich zu früh oder zu spät entlassen?

Nur in wenigen Fällen kann ein Patientenfürsprecher ohne medizinische und therapeutische Kenntnisse weiterhelfen. Zuhören ist das Einzige, was man hier tun kann.

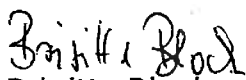
Manche der Patienten die sich bei uns melden reagieren schon nach kurzer Zeit ihrer Behandlung sehr empfindlich, hier ist die Wahrnehmung durch die Erkrankung beeinträchtigt und ihre Frage lautet dann: Es hat sich noch keiner um mich gekümmert. Hier kann man den Patienten nur raten doch bitte ein oder zwei Tage ab warten, dann klärt sich oft das Problem.

Für Patienten in der Vitosklinik ist es wichtig eine unabhängige Person einschalten zu können, die sich Zeit nimmt, zuhört und ihr Anliegen ernst nimmt.

Bedanken möchte ich mich bei der Leitung der Vitosklinik. Besten Dank auch bei Herrn Trenker dem Patientenvertreter der Vitosklinik Giessen-Marburg. Dem Landkreis Giessen mit Herrn Stock und deren Sachbearbeiterin Frau Fritz die mir stets ihre Unterstützung und Hilfe angeboten haben.

Zum Schluss möchte ich dem Nachfolger von Dr. Becker, Professor Dr. Brinkmann eine glückliche Hand und Freude bei dem Ehrenamt wünschen.

Mit freundlichen Grüßen


Brigitte Block