

Eingang: 15.11.2021

Jahresbericht 2021 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter am UKGM Standort Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch im Jahr 2021 gab es einige Beschwerden von Patienten bzw. deren Angehöriger, die meine Kollegin, Frau Nürnberger, und ich zu behandeln hatten.

Wir beide sind u.a. über ein Telefon in der Klinik erreichbar, an welches ein Anrufbeantworter geschaltet ist. Da wir mehrmals täglich, ebenso an den Wochenenden und Feiertagen, den AB abhören, können wir jeweils zeitnah Kontakt mit den Anrufern aufnehmen.

Weiterhin sind wir per Email erreichbar sowie postalisch über die Adresse des UKGM. Die Informationen hierüber, wie wir erreichbar sind, kann man den Aushängen im UKGM auf jeder Station entnehmen. Auch auf der Homepage des UKGM findet man die Hinweise über die Patientenfürsprache.

Sämtliche Anliegen werden von uns vertraulich behandelt. Namen und/oder weitere Daten der Personen nur mit deren ausdrücklichem Einverständnis weitergegeben, was wiederum meist erforderlich ist, um überhaupt tätig werden zu können.

Organisation der Abläufe

Als sehr unbefriedigend empfinden es Patienten, dass diese nach wie vor viel zu lange auf ihre Arztberichte warten müssen. Immer wieder erreichen uns Beschwerden, dass Arztberichte trotz monatelangen Wartens und mehrfachen Anrufen auf der entsprechenden Station, noch nicht beim Patienten vorliegen. Die Dringlichkeit besteht darin, dass diese zur Weitergabe an den entsprechenden Haus-, Fach- oder Kinderarzt benötigt werden, um wiederum die Weiterbehandlung und/oder weitere Therapien zu veranlassen.

Diese Zeitverzögerungen gehen zu Lasten der Gesundheit des einzelnen Patienten. Wertvolle Zeit verstreicht mitunter.

Ähnlich verhält es sich bei stationären Entlassungen. Patienten warten, um die Klinik verlassen zu können, mitunter viele Stunden auf ihre Entlassungspapiere und/oder Medikamentenplan.

Unverhältnismäßig lange Wartezeiten in/bei der Anmeldung im Untergeschoss haben für Patienten immer wieder mal zur Folge, dass diese – trotz mehr als ausreichender Zeitplanung – nicht pünktlich zum eigentlich vorgesehenen Termin auf der entsprechenden Station kommen. Ein weiteres Ärgernis ist, dass bei Folgeterminen innerhalb weniger Tage, eine erneute Anmeldung dort erforderlich ist.

Pflegerische Versorgung

Unglücklich waren einige Patienten oder deren Angehörige über den Umstand, dass sie sich hilflos und allein gelassen vorkamen. Vereinzelt kam es zu unfreundlichen Szenen mit medizinischem bzw. Pflegepersonal. Hier ging es teils um Hilfe, die Patienten bei Hygienemaßnahmen benötigten. Patienten wollten sich zwar hierüber beschweren, aber anonym bleiben. Sie befürchteten evtl. Nachteile bei weiteren stationären Aufenthalten. Es sollte ihrer Meinung nach jedoch Beachtung finden, um anderen Patienten solche Szenen zu ersparen.

Hier zu handeln oder reagieren ist sehr schwierig für mich, da es ja mitunter nur einen einzelnen Mitarbeiter betrifft, während alle anderen womöglich hilfsbereit zur Stelle gewesen wären.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Mehrfach verschobene Operationen sind nach wie vor ein Ärgernis bei den Patienten. Hierfür gab es auf meine Rückfrage hin an entsprechender Stelle zumeist unterschiedliche Gründe. Eine bessere Kommunikation mit den Patienten über die Gründe des Verschiebens würde hier meist weniger Unfrieden erzeugen und die Psyche des Patienten nicht weiter belasten.

Anrufe von Patienten, deren Entlassung bevorstand oder auch deren Angehöriger erreichten mich vereinzelt mit folgender Sorge: medizinische Gründe machten es nun erforderlich, dass sie sich nicht mehr selbst versorgen konnten; sie fühlten sich überfordert und hilflos mit der Situation. Angehörige wiederum konnten aufgrund ihrer Berufstätigkeit nicht helfend zur Seite stehen. Hier vermittelte ich an die Zentrale Patientenüberleitung im Haus, was sehr dankbar angenommen wurde.

Schlussbemerkungen

Viele Probleme ließen sich möglicherweise vermeiden, würde man den Patienten als solchen und auch vor dem Hintergrund seiner gesundheitlichen Einschränkungen sehen. Mancher Patient stellt mehrfach die gleiche Frage an den Arzt oder das Pflegepersonal, weil er es krankheits- und/oder altersbedingt nicht gleich gedanklich umsetzen kann. Diesen fehlt es jedoch meist an Zeit.

Ich selbst erhalte auf telefonische Rückfrage auf den Stationen stets freundliche Auskünfte sowohl von Ärzten als auch dem Pflegepersonal. Diese geben sogar oftmals die Telefonnummer der Patientenservicestelle an Patienten weiter.

Ab und an hatte ich das Gefühl, dass sich die Mitarbeiter gerne auch mal bei mir über vorherrschende Strukturen beschweren wollten und mir ihr Leid klagten.

Mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen bzw. Herrn Pötzl von der Patientenservicestelle im UKGM Gießen besteht eine gute Zusammenarbeit. Hier finden wir Unterstützung bzw. leiten die Anrufer hierhin weiter, wenn wir im Sinne der Patienten für deren Probleme selbst keine adäquate Lösung herbeiführen können.

Ebenfalls möchte ich das gute Zusammenwirken mit der Klinikseelsorge erwähnen und mich bei den dortigen Mitarbeitern bedanken. In den Räumlichkeiten der Klinikseelsorge befindet sich ebenfalls ein kleines Büro der Patientenfürsprache, wohin auch all unsere Post zugestellt wird.

Sehr bedauerlich finde ich, dass Corona bedingt im letzten Jahr kein persönliches Zusammentreffen mit der Klinikleitung und weiteren Verantwortlichen stattfinden konnte, was hoffentlich in Bälde wieder möglich ist.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

10. November 2021

*Kerstin Frutig-Walter,
Patientenfürsprecherin*

Eingang: 15. 11. 2021

Jahresbericht

für das Berichtsjahr 01.10.2020 - 30.09.2021 (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. Gemeinsam mit Frau Frutig-Walter bin ich für die Patienten am Universitätsklinikum Gießen-Marburg, Standort Gießen, ansprechbar.

Die Beschwerden wurden uns gemeldet während und auch nach einem Klinikaufenthalt oder nach einer ambulanten Behandlung. Bei Patienten mit wiederholendem Aufenthalt besteht auch immer wieder die Bitte, den Anruf anonym zu behandeln, da man ggf. eventuelle Nachteile vermeiden möchte.

Vorgehensweise

Wie bereits in den vergangenen Jahren 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.

Eine Entlassung aus dem Krankenhaus ohne Bericht und Medikamentenplan wird oft angemahnt. Die Patienten müssen häufig auch nach mehrmaligem Nachfragen auf ihre Unterlagen warten. 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 nicht zeitnah zugesandt.

Organisation der Abläufe

Wie in den vergangenen Jahren gibt es weiterhin viele Beschwerden über die übermäßig langen Wartezeiten, besonders von Patienten mit einem Termin. Teilweise warten die Patienten mit oder ohne Angehörige mehrere Stunden bis zu einem ganzen Tag.

Manche Patienten berichten darüber, dass sie einen Termin hatten, pünktlich dort waren um dann die Mitteilung erhielten, sie hätten keinen Termin oder auch schon mal, sie seien gar nicht im System, obwohl sie in ständiger Behandlung sind. Weiterhin berichten Patienten, dass auch bei stationärer Aufnahme „sich niemand um sie kümmere, es passiere lange überhaupt nichts“. Einige Beschwerden gab es darüber, dass man früh einbestellt wurde wegen einer geplanten OP und dann erst spät am Nachmittag ein Zimmer bekommt.

Ein weiteres Problem sei, dass man sich für einen weiteren Termin melden soll; allerdings sei dann niemand erreichbar, es melde sich aber auch niemand zurück.

Eine weitere Problematik besteht nach wie vor bei älteren Patienten, hier insbesondere bei Menschen die keine Angehörigen haben bzw. die nicht erreichbar sind. Es kommt immer wieder vor, daß Patienten kurzfristig entlassen werden sollen und nicht wissen wohin, da sie alleine leben oder Angehörige sind nicht vorbereitet. Hier ist eine Einschaltung der Patientenüberleitung/Sozialstation sinnvoll, erfolgt aber nicht immer.

OP-Verschiebungen kamen auch in diesem Berichtsjahr wieder vor. 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 oder weiterhin verschoben. 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 oder wie ein Patient mitteilte, „dann kann ich ja auch nach Hause gehen und wieder kommen, wenn es dann möglich ist, wohne nur um die Ecke, bin in fünf Minuten da“. Ein anderer Patient beschwerte sich, dass er in der

Klinik weiterbehandelt werden sollte und viereinhalb Tage auf eine Biopsie warten mußte. In der Zwischenzeit passierte nichts. Es geht in der Regel um vernünftige Kommunikation mit den Patienten oder Angehörigen.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Es gibt immer wieder Einzelfälle, die ich nicht näher aufzählen möchte. In manchen Fällen bitten wir die Patienten, sich an die Patienten-Service-Stelle zu wenden, da eine Klärung unsererseits nicht in unserer Kompetenz liegt. Allerdings möchte ich erwähnen, dass die meisten Patienten mit der medizinischen Versorgung zufrieden sind. Einige Patienten beschwerten sich über mangelnde Empathie von ihrem behandelnden Arzt oder Ärztin.

Bei manchen Beschwerden wenden wir uns auch, nach vorheriger Absprache mit den Patienten, direkt an die Patienten-Service-Stelle. Hier haben wir mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen oder Herrn Pötzl 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. Bei einigen Beschwerden geht es auch um den „Umgangston“, der unangemessen und teilweise frech sei und nicht immer nur mit „Corona“ entschuldigbar ist. Wir versuchen dann mit der entsprechenden Person selbst Kontakt aufzunehmen oder schalten die Pflegedienstleitung ein.

Unterbringungsstandards

In diesem Berichtsjahr hatte ich keine Beschwerden.

Zusammenarbeit mit der Klinikleitung

In 2021 fand kein Termin statt, wir hoffen jedoch auf ein Gespräch im kommenden Jahr.

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 und Herrn Pötzl 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 davon ausgehen, 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, allerdings war dies während Corona nicht möglich. In der Regel sind die Patienten oder deren Angehörige dankbar, dass sie endlich einen Ansprechpartner haben, dem sie ihr Anliegen vorbringen können. Leider gibt es auch Situationen, in denen wir die Patienten nicht erreichen können, da ihre Angaben auf dem Anrufbeantworter nicht vollständig oder undeutlich sind. In diesen Fällen müssen wir dann, nachdem wir alle Möglichkeiten ausgeschöpft haben, den Anruf unbeantwortet lassen.

Die Erfahrung zeigt, dass es für Patienten wichtig ist, eine unabhängige Person einzuschalten, die sich Zeit nimmt, zuhört und ihre Beschwerden ernst nimmt, bzw. überhaupt jemanden zu erreichen, der sich seinem Problem annimmt. Oft kann man auch Hinweise geben, an wen sich die Patienten wenden können. Hierin sehe ich unsere Aufgaben als Patientenfürsprecherinnen. Die gute Zusammenarbeit mit Frau Frutig-Walter, in einigen Situationen mit der Patientenservicestelle oder mit einzelnen PflegedienstleiterInnen, erleichtert die Arbeit.

Ich möchte mich hier bei allen für das mir entgegengebrachte Vertrauen und die gute Zusammenarbeit bedanken.

Gießen, den 12.11.21

Edith Nürnberger

Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich für den Berichtszeitraum 2020/ 2021

Mein Name ist Brigitte Block, 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 Aufgabe ist es Patienten, die es wünschen zu beraten, ihnen weiter zu helfen, Solidarität zu zeigen, Rechte durchzusetzen, und Grenzen aufzuzeigen. Alle Anliegen werden vertraulich behandelt.

Für die Kritik der Patienten im Haus ist Frau Mayer- Emminger mit der Telefonnummer 81-683 zuständig.

Weitere Ansprechpartner in der Klinik ist 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 wird eine kontinuierliche Patientenbefragung (Infoblatt „Ihre Meinung zählt“) durchgeführt. Hier hat der Patient die Möglichkeit seine Erfahrungen über den Krankenhausaufenthalt mitzuteilen.

Bei klinikinternen Beschwerden besteht die Hot- Line sich direkt an Frau Mayer-Emminger zu wenden. Hier kann bei der überschaubaren Größe des Hauses Frau Mayer-Emminger als zuverlässige Partnerin den Patientinnen und Patienten sofort weiterhelfen.

Nach meiner Erfahrung in der 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 jeder erneuten Zertifizierung, verpflichtet sich die Klinik, die Standards weiter zu verbessern. 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.

Mit 242 Betten und rund 500 Mitarbeitern versorgt die Asklepios Klinik Lich als Akutklinik der Grund- und Regelversorgung jährlich mehr als 40.000 Patienten.

Im Berichtszeitraum 2020/21 gab es in den Bereichen wie ärztliche Versorgung, Standards zum Aufenthalt in der Klinik, pflegerische Versorgung, Informationen der Patienten und deren Angehörige sowie auch der nachgehenden Betreuung von Patienten wenig Beschwerden.

In wenigen Fällen konnte ich Patienten bei ihrem Aufenthalt helfen.

Die Jahre 2020/ 2021 sind für die Krankenhäuser ein besonderes Jahr. Sie sind Corona geprägt.

Klinik-intern ist ab Mitte März 2020 ein Krisenstab tätig. Hier werden alle Fragen im Umgang mit dem Corona Virus geklärt.

Es gibt sicherlich viele Themen, hier nur einige:

Umsetzung der Erlasse des Hess. Sozialministeriums, in den Wochen weniger

Patienten, OP Verschiebungen, Beschaffung von Material,

Intensivbetten, Beatmungsgeräte

Besucher für Patienten

Hier gibt es Fragen von Patienten wie:

Darf man den Patienten in den Arm nehmen oder berühren?

Gelten die üblichen Besuchszeiten?

Lassen tatsächlich alle Krankenhäuser Besuche wieder zu?

Wie viele Besucher darf ich als Patient am Tag empfangen?

Aufgrund des Infektionsrisikos gelten nach aktuellem hessischem Erlass folgende Bestimmungen:

Besuchszeiten

- Montag - Freitag: 14 - 18 Uhr
- Samstag - Sonntag: 10 - 16 Uhr

Besuchsbeschränkung

- In den ersten 6 Tagen darf ein Patient insgesamt nur 2 Besuche empfangen.
- Ab dem 7. Tag ist täglich ein Besuch gestattet.

Um die Hygieneregeln einzuhalten, gilt ab dem 27.07.2020:
Pro Patient und Tag ist maximal 1 Besucher für 1 Stunde zugelassen.

Hygieneregeln

Die Hygieneregeln gelten während des gesamten Besuchs, auch im Patientenzimmer (Maskenpflicht, Händedesinfektion, Mindestabstand 1,5 m).

Besucherformular

Jeder Besucher muss ein Besucherformular ausfüllen.

Registrierung

Bei Betreten unserer Klinik müssen Sie sich mit dem ausgefüllten Besucherformular am Eingang registrieren lassen.

Ab dem 01.06.2021 können Patienten unter Einhaltung bestimmter Bedingungen wieder Besuch auf Station empfangen. Die Besucher müssen jeden Besuch schriftlich anmelden, einen amtlichen Nachweis über Impfung oder Genesung vorweisen und natürlich frei von Krankheitssymptomen sein. Alternativ kann auch ein tagesaktuelles negatives Testergebnis vorgelegt werden. Die Hygiene-Auflagen bei Besuchen dienen weiterhin dem Schutz der Patienten und Mitarbeiter vor einer erneuten Ausbreitung des Corona-Virus und im Ernstfall der Nachverfolgbarkeit und damit der Eindämmung der Ansteckung.

Die Krankenbesuche können vorerst nur in der Zeit zwischen 14 Uhr und 18 Uhr stattfinden. Danach müssen alle Besucher die Klinik wieder verlassen. Außerdem sind Besucher angehalten, innerhalb des Klinikgebäudes weiterhin einen medizinischen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.

In begründeten Ausnahmefällen, wie bei Besuchen von Eltern bei Kindern oder Besuchen schwerstkranker Patienten, wird wie bisher im Einzelfall von dieser Besuchsregelung abgewichen. Derartige Besuche müssen vorher telefonisch auf der jeweiligen Station angefragt und können vom behandelnden Arzt genehmigt werden, sofern die Besucher frei von jeglichen Krankheitssymptomen sind.

Zum Ende meines Ehrenamts kann ich aus meiner Erfahrung mit Patienten berichten wie wichtig Kommunikation im Krankenhaus ist. Letztendlich geht es um das Gefühl, gut behandelt worden zu sein, das hängt von Faktoren wie Vertrauen, Freundlichkeit, Transparenz und Verständnis ab.

Es ist schwierig in unserer schnelllebigen Zeit dies zu gewährleisten.
Und trotzdem sind es die kleinen Gesten der Menschlichkeit.

Ohne Pflegekräfte, ohne euch Ärztinnen und Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten und alle Mitarbeiter des Krankenhauses ginge nichts.

Ihr seid unsagbar wichtig für diese Gesellschaft.

DANKE. Danke für jede liebevolle Geste, für jede Extra-Minute, für jedes beherzte Eingreifen, für euer Wissen, eure kräftezehrende, großartige Arbeit und Professionalität an den Patienten.

Mir persönlich ist aufgefallen das gerade die Coronazeit die Erkenntnis bringt wie wichtig eine gute medizinische Versorgung für unsere Gesellschaft ist.

Da ich als Patientenfürsprecherin auch schon 70 Jahre alt und Risikopatient bin habe ich wenige Besuche im Krankenhaus machen können.

Bei all den Veränderungen habe ich als Patientenfürsprecherin wenig Kritik am Krankenhaus von Seiten der Patienten berichtet bekommen.

In der Zusammenarbeit mit Frau Mayer-Emmendinger konnten die Anliegen der Patienten vertraulich und einvernehmlich geregelt werden.

Bedanken möchte ich mich bei Frau Mayer-Emmendinger von der Asklepios Klinik Lich die sich stets unkompliziert und kompetent in dringenden Fällen für eine schnelle Abhilfe einsetzt. Dem Landkreis mit Herrn Stock und deren Sachbearbeiterin Frau Fritz für ihr offenes Ohr bei Problemen und Wünschen von Seiten der Patientenfürsprecher.

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 November 2021
Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block

Brigitte Block

Prof. Dr. Heinrich Brinkmann

Stephanstr. 29

35390 Gießen

Geg 4.11.2021

Gießen, den 31.10.2021

Bericht für das Jahr 2021

Für das Jahr 2021 gab es ^{vier} ~~bei~~ Fälle, in denen ich von Patienten telefonisch angesprochen wurde

1.) Ein Patient begehrte ~~baldermöglichste~~ Entlassung. Nach einer etwas komplizierte Nachforschung gelang es, einen Rechtsanwalt ausfindig zu machen, der Vormund und Rechtsschutz des Patienten war; er versprach mir, sich sofort um die Angelegenheit zu kümmern

2.) Das Ärzteteam wollte einen Patienten in einer Woche ~~zu~~ entlassen, weil sie eine Chronifizierung der Hospitalisierung befürchteten. Es gab einen massiven Einspruch der Mutter des Patienten, weil ^{sie} ~~ihn~~ zu diesem Zeitpunkt befürchtete, dass ihr Sohn unfähig sei, sich selbständig außerhalb der Klinik aufzuhalten. Ich habe gebeten im Ärzteteam mit Mutter und dem Sohn diesen Fall noch einmal zu beraten. Mir wurde versprochen, dass dies geschehen solle.

vergesener Asylbewerber

3.) Ein inzwischen für die Abschiebung in den Sudan gewünschte möglicst bald entlassen zu werden, wobei er dann allerdings obdachlos geworden wäre. Da er wegen aggressiven Verhalten und Kleinkriminalität polizeilich in die Klinik eingeliefert worden ^{war} und außerdem suicidegefährdet erschien, hielt es das Ärzteteam für geraten, diesem Wunsch nicht entsprechen. Ich habe dem Patienten eindringlich geraten angesichts der schlechten klimatischen Bedingungen in der Klinik zu bleiben, weil er hier ein Bett, ein warmes Zimmer und auch zu essen habe.

4.) Ein Patient rief mich empört an, weil ein Mitarbeiter ihn durch sein Verhalten in seiner Ehre ~~g~~ durch menschenverachtenden ^{se} Verhalten verletzt habe. Nach Rückfrage bei dem ~~Arzt~~ ~~Arzte~~ ~~Arzte~~ team wurde mir versichert, dass diese Beschwerde am Nachmittag

desslben Tages mit dem Patienten und dem Mitarbeiter
besprochen werde.

Ich war im vergangenen wegen Corona ,nicht in der Klinik.
Daher auf allen ~~P~~ Stationen am Schwarzen Brett ein Aushang
mit meinem Namen und meiner Telefonnummer ~~aushängt~~
bin, ich jederzeit telefonisch erreichbar und suche auch
dann telefonisch zuweilen mehr als einstündigen Ge-
sprächen, das Problem zu klären.

Im übrigen habe ich festgestellt, dass im Speisesaal Formu-
lare ausliegen, die es den Patienten noch leichter ermög-
lichen, ihre Anliegen und Beschwerd^wen anzumelden. Ich halte
das für eine gute Maßnahme, durch die die Kommunikation
zwischen Patient und Klinikpersonal verdichtet wird.

Mit freundlichen Grüßen

Hanneli Brück

Nachtrag: Am 1.11. erreichte mich ein Anruf. Ein Patient, der
keine Ärztin, sondern einen Arzt als Therapeuten haben möch-
te, bat mich um ein Gespräch am 4.11. in der Klinik.