Jahresbericht 2022 Patientenfürsprecherin in der Asklepios-Klinik Lich GmbH, Sabine Volk

Mein Name ist Sabine Volk. Ich wurde am 07.03.2022 vom Kreistag zur Patientenfürsprecherin der Asklepios-Klinik in Lich gewählt. Ich bin Nachfolgerin von Frau Brigitte Block, die dieses Amt in Lich über 20 Jahre ausgeübt hat.

Ich habe einiges getan, um mich in diese völlig neue interessante Aufgabe hineinzufinden, mich in der Klinik vorzustellen, die handelnden Personen und meine Ansprechpartner*innen kennenzulernen, mein Aufgabengebiet zu sondieren und zu organisieren.

Ich wandte mich zunächst an Frau Meyer-Eminger, Beauftragte für das Beschwerdemanagement, die mir als Ansprechpartnerin genannt wurde, und führte ein erstes Gespräch mit ihr im März in Lich. In diesem Gespräch und im Weiteren wurden Fragen geklärt und Absprachen getroffen.

Ich nahm an einer **Stationsleiterrunde** teil, besuchte eine **Datenschutzschulung**, nahm Kontakt auf mit den anderen Patientenfürsprecherinnen im Kreis Gießen, um mich mit ihnen auszutauschen. Ich lernte Herrn Wach, Klinikseelsorger und seine evangelische Kollegin kennen und hatte stellte mich bei den „Grünen Damen“ vor.

Am **Patientenfürsprechertag 2022 im Juni** in Berlin nahm ich online teil.

Der Kreisbeigeordnete Herr Stock lud im Juli zu einer **Besprechung der Patientenfürsprecherinnen des Kreises** ein.

Was ist meine Aufgabe als Patientenfürsprecherin?

Wenn sich Patient*innen mit einer Frage oder einem Problem an mich wenden, ist es meine Aufgabe, Patienten und Angehörigen persönlich als Gesprächspartner zur Verfügung zu stehen und zunächst zuzuhören.

Dann ist zu klären, was getan werden kann, um das Problem zu lösen. Dabei übernehme ich eine Mittlerrolle zwischen Patient*in und Klinikpersonal und trage ggf. zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Ich werde nur auf ausdrücklichen Wunsch der Patient*innen oder Angehörigen tätig.

Ich setze mich bei der Geschäftsführung/Klinikleitung dafür ein, dass eventuell notwendige Veränderungen veranlasst werden. Das ist ergänzend zu den etablierten Strukturen des Beschwerde- und Qualitätsmanagements zu sehen. Daher ist eine enge Zusammenarbeit mit diesen Stellen notwendig.

In meiner Arbeit bin ich zur Verschwiegenheit verpflichtet und habe alle Sachverhalte, die mir als Patientenfürsprecherin bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Ich darf keine medizinische und pflegerische Beratung oder konkrete Rechtsberatungen anbieten. Ich darf aber Patient*innen über ihre Rechte informieren.

Wo und wie erfahren Patient*innen von mir?

- Information erfolgt grundsätzlich über die Patientenbroschüre. Frau Meyer-Eminger sagte mir, die bisherige werde noch ausgeteilt, es sei aber eine Neuauflage geplant. In dieser Broschüre stehe dann die Patientenfürsprache mit neuer Besetzung und Erreichbarkeit auch drin.
- Es hängen „Lob und Kritik“-Briefkästen für das Beschwerdemanagement auf den Stationen, wo auch auf die Patientenfürsprache mit Kontaktdaten hingewiesen wird.

- Ich habe mich bei Stellen in der Klinik, bei denen nach der Patientenfürsprache gefragt werden könnte, vorgestellt und verteilte meine Visitenkarte dort.

Wie erreichen mich Patient*innen?

- Telefonisch unter der Klinik-internen Nummer 06404/81-560, die für die Patientenfürsprache eingerichtet ist. Diese Nummer wurde auf mein Handy umgeleitet.
- Ich habe „Erreichbarkeitszeiten“ festgelegt: Mo - Do 10:00 - 12:00 Uhr. Natürlich bin ich auch außerhalb dieser Zeiten grundsätzlich erreichbar.
- Ein Gespräch in der Klinik findet im konkreten Fall bei Bedarf kurzfristig statt.
- Per E-Mail bin ich erreichbar unter der Adresse patientenfuersprache@web.de, die ich eingerichtet habe.
- Feste Sprechzeiten in der Klinik habe ich nicht, da es nicht sinnvoll ist, vor Ort auf Anfragen zu warten.

Wie und wo erreiche ich die Patient*innen?

- Ich rufe Patient*innen an, wenn mir eine Nummer hinterlassen wurde oder wenn ich von anderer Stelle von der Nachfrage erfahren habe.
Dazu bat ich Herrn Stock, Hauptamtlicher Kreisbeigeordneter, bei der Besprechung der Patientenfürsprecherinnen des Kreises im Juli 2022 darum, ein eigenes „Dienst“-Handy zu bekommen, damit ich nicht über meine private Nummer anrufen muss. Mein Wunsch wurde erfreulicherweise schnell erfüllt, ich habe jetzt ein Handy mit eigener Telefonnummer für Anrufe im Zusammenhang mit der Patientenfürsprache.
- Ich verabrede einen persönlichen Termin in der Klinik, falls das sinnvoll ist und das Problem nicht durch Klärung mit dem Beschwerdemanagement oder anderen zuständigen Stellen in der Klinik klären ist.
Bei Bedarf bekomme ich einen Raum für ein ruhiges Gespräch auf der Station zur Verfügung gestellt.

Mit welchen Personen habe ich es in der Klinik zu tun?

- Frau Meyer-Eminger machte bei unserem ersten Gespräch einen kleinen Rundgang durchs Haus mit mir und stellte mir dabei Frau Tietböhl, Assistentin der Geschäftsführung und Frau Geis, QM-Beauftragte vor, an die ich mich vertretungsweise wenden kann. Beide haben mich bereits bei der Klärung der ersten Patienten-Anfragen unterstützt.
- Den Klinikmanager, Herrn Ochel, lernte ich in der Stationsleiterbesprechung kennen, er half mir bereits bei einem Problem in einem konkreten Fall.
- im konkreten Fall: Stationsleitungen, deren Vertretung, behandelnde Ärzte, andere eingebundene Personen
- Sozialberatung der Klinik
- Klinikseelsorge, „Grüne Damen“

Wie erfahren diese Personen von mir?

- Eine Information der Mitarbeiter*innen der Klinik über meine Person und Zuständigkeit erfolgte im April 2022 in der „Freitags-Mail“, die in der Klinik an alle verschickt wird.

- Ich stellte mich in der Stationsleiterrunde vor und lernte dort die Stationsleitungen, Herrn Ochel, den Klinikmanager und Zuständige für andere verschiedene Bereiche der Klinik kennen.
- Ich besuchte die Sozialberatung und stellte mich dort vor
- Ich war in einer Besprechung mit der Klinikseelsorge und den „Grünen Damen“

Wie komme ich im Einzelfall in Kontakt mit den jeweils Zuständigen?

Ein Zugriff auf alle Kontaktdaten der Klinik soll über die neue Patientenbroschüre erfolgen. Bisher habe ich die Telefonnummern und E-Mail-Adressen von den Personen, mit denen ich durch konkrete Patientenfragen zu tun hatte bzw. die in der Verwaltung anzusprechen sind.

Datenschutz, Verschwiegenheitspflicht

Um im Einzelnen zu erfahren, was Datenschutz und Verschwiegenheitspflicht nach den EU-, Bundes- und Landes-Datenschutzvorschriften beinhaltet, nahm ich in Absprache mit Herrn Schreder, dem Personalleiter, im Juni 2022 an einer **Datenschutzschulung** in der Klinik teil.

Ich entwarf zwei **Formulare zur „Entbindung von der Schweigepflicht“**, die ich mit dem Datenschutzbeauftragten der Klinik, Herrn Alkemade, abstimme.

Damit ist es möglich, dass Patienten ihren behandelnden Arzt mir gegenüber von der Schweigepflicht entbinden, und/oder Patienten mich bestimmten Personen gegenüber entbinden, damit ich Fragen in ihrem Fall klären kann.

Soweit zunächst zum Allgemeinen und meinem Einstieg in die Tätigkeit. Jetzt aber konkreter zu den Anfragen.

Anfragen an die Patientenfürsprache seit März 2022

Es gab seit März bis jetzt nur fünf Anfragen an die Patientenfürsprache. Ich hatte mit mehr gerechnet, aber ich habe noch wenig Erfahrung.

Die meisten Patient*innen wenden sich wahrscheinlich meistens an die Pflegekräfte, die Stationsleitung oder die/den behandelnde/n Ärztin/Arzt oder das Beschwerdemanagement, um dort ihr Anliegen zu klären.

Aber manche Patienten möchten vielleicht ihre Fragen zunächst an eine nicht in der Klinik eingebundene Stelle geben, von der dann vermittelt werden kann. Dafür ist die Patientenfürsprache ja da.

Dann ist es natürlich wichtig, dass die Patient*innen auch von dieser Stelle wissen und Zugriff auf die Kontaktdaten haben. Da kann einiges verbessert werden!

Zwar hängen „Lob und Kritik-Briefkästen“ auf den Stationen, wo auch ich mit Telefonnummer genannt bin, aber das scheint noch nicht wirklich alle zu erreichen

Wie auch immer, es gab Anfragen.

Gleich die erste war eine ziemlich schwierige, da es sich um einen Menschen mit mehreren ernsten Krankheiten handelte, der deswegen in verschiedenen Kliniken behandelt werden musste. Erschwerend kam hinzu, dass ich seine Sprache nicht spreche.

In meinem Bemühen, die Fragen zu klären, fand ich Unterstützung von mehreren Stellen in der Klinik, vom Management bis zu Ärzten, aber auch von der Kreis-Ausländerbehörde.

Leider war eine abschließende Klärung der vielgestaltigen Fragen/Probleme des Patienten in der Asklepios Klinik nicht möglich, weil der Patient auf eigenen Wunsch zunächst entlassen wurde, bevor er zur weiteren Behandlung in eine andere Klinik kam.

Was sind die Themen der Anfragen?

Themen waren konkrete Fragen zur Diagnose und Behandlung, Beschwerden über zu wenig Information über die Krankheit, die geplante weitere Behandlung, oder auch mal Beschwerden über die konkreten Bedingungen des Aufenthalts wie Essen und die Unterbringung.

Wie wurden die Fragen gelöst

Wie bereits oben angesprochen, sind nicht alle Fragen immer zu lösen, aber in der Regel ist es kein Problem.

Ich gebe die Fragen an Frau Meyer-Eminger vom Beschwerdemanagement oder ihre Vertretungen, Frau Geis vom QM oder Frau Tietböhl weiter. Oder ich kläre Fragen direkt mit der Stationsleitung. Im Einzelfall sprach ich den Klinikmanager an, der durch seine Intervention schon helfen konnte.

Die Fragen etc. werden an die entsprechenden Stellen weitergegeben, und in der Regel ist eine schnelle Klärung möglich.

Was noch zu tun wäre, bzw. hilfreich für die Patientenfürsprache in der Asklepios Klinik Lich GmbH

- Ein Aushang auf den Stationen analog dem in der Uniklinik zur Information der Patient*innen über die Patientenfürsprache auf den Stationen wäre schön. Im Universitäts-Klinikum gibt es einen DIN A4-Aushang mit Kontaktdaten und Bild der Patientenfürsprecherinnen auf allen Stationen. Ich habe einen entsprechenden Entwurf an Frau Meyer-Eminger geschickt mit der Bitte, es genauso zu handhaben.
- Eine interne Mail-Adresse der Klinik für die Patientenfürsprache wäre wahrscheinlich im Sinne des Datenschutzes besser als die kostenlose Adresse über web.de, die ich derzeit benutze. Das war bisher nicht möglich.

Mein Fazit

Ich bin in das Amt der Patientenfürsprache „hineingekommen“, allerdings muss ich sicher noch mehr Erfahrung sammeln. Auch mehr Kontakte zum Personal in der Klinik (z.B. auch in der Ärzteschaft) wären wünschenswert, so dass meine Person besser bekannt wäre. Das könnte sicher hilfreich sein, dass Anliegen der Patient*innen, die an mich herangetragen werden, schneller bzw. erfolgreicher gelöst werden könnten.

Sabine Volk

Patientenfürsprecherin Asklepios Klinik Lich