Jahresbericht

für das Berichtsjahr 01.10.2021 - 30.10.2022 (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.

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.

In diesem Berichtsjahr gab es auch wieder einige Beschwerden über fehlende Berichte oder Medikamentenplan bei der Entlassung. Erst nach mehrmaligem Nachfragen, ggf. durch den Hausarzt wurden diese zugestellt.

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.

Die Erreichbarkeit sei auch ein Problem, besonders in der Hautklinik. Hier berichtet eine Patientin, dass sie einen Termin absagen und verschieben mußte, dies war leider nicht möglich, da tagelang niemand an das Telefon ging.

Solche Beschwerden häufen sich auch in anderen Kliniken, dass Patienten niemanden erreichen, auch nicht über das Sekretariat des jeweiligen Arztes.

Ein weiteres Problem sei, dass man sich für einen weiteren Termin melden soll, allerdings sei dann niemand erreichbar.

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. Sie werden für die OP vorbereitet, warten den ganzen Tag und dann wird der Termin wieder auf den nächsten Tag oder weiterhin verschoben. Diese werden meist kurz damit begründet, dass Notfälle eingeschoben werden müssen und evtl auch kein Anästhesist da ist.

Manchmal würde auch ein aufklärendes Gespräch mit den Patienten mehr Verständnis erlangen. Es geht in der Regel um vernünftige Kommunikation mit den Patienten oder Angehörigen.

In diesem Jahr beschwerten sich mehrere Patienten/Angehörige über den Umgang zur Aufnahme bzw, Anmeldung in der Kinderklinik. Auf Station habe man dann keine Probleme mehr, hier werde man freundlich und nett aufgenommen.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Häufige Beschwerde betrafen die Notaufnahme. Zum einen ein „barscher“ Umgang mit Patienten, der Ton, mit denen man sie anspreche, wieso sie mit dem Notarzt kämen usw. Das treffe auch Patienten, die dann in der Klinik aufgenommen werden müßten. Einzelne berichten, dass sie auf dem Flur oder in einem Raum ohne Fenster „abgestellt“ würden und sich keiner mehr kümmere.

Es gibt immer wieder Beschwerden, 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. Sie äußern Verständnis für den „Personalmangel“, erwarten aber etwas mehr Empathie und Aufklärung in ihrer Situation.

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 hilfreich und wünschenswert sei.

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 erwarten Patienten, 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 12.11.22

Edith Nürnberger