

Jahresbericht 2022 der Patientenfürsprecherin Isabel de Jesus Domicke für die Vitos-Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

der nachfolgende Bericht bezieht sich auf den Zeitraum seit März 2022, dem Beginn meiner ehrenamtlichen Tätigkeit als Patientenfürsprecherin.

Als Patientenfürsprecherin habe ich die Aufgabe zwischen den Patientinnen und Patienten und der Klinik zu vermitteln. Dabei nehme ich Kritik und Anregungen vertraulich entgegen und suche nach Lösungen im Sinne der Patientinnen und Patienten.

1. Kontaktmöglichkeiten

Für die Patientinnen und Patienten und deren Angehörige, Betreuer und weitere interessierte Personen bin ich durchgehend telefonisch (außerhalb der Sprechzeiten durch eine Rufumleitung zu meinem Mobiltelefon) und per Mail erreichbar. Die wöchentliche Sprechstunde findet in den Räumen der Vitos Klinik donnerstags von 11:00 -13:00 Uhr statt. Nach Absprache sind auch andere Sprechzeiten möglich. Zudem bin ich auch über ein bestehendes Postfach schriftlich zu erreichen. Über die Kontaktmöglichkeiten und die Aufgaben der Patientenfürsprecherin wird auf den Informationstafeln der Stationen informiert.

2. Beobachtungen

In den ersten Wochen haben zahlreiche Termine stattgefunden, in deren Rahmen ich mich verschiedenen Gruppen vorstellen und persönliche Kontakte knüpfen konnte. Dazu gehörten u.a. Termine mit der Geschäftsleitung, dem ärztlichen Direktor und Oberärzten, Pflegepersonal und Seelsorgern. Zudem habe ich mich auf Stationen persönlich bei Patienten vorgestellt.

Mir stehen verschiedene Ansprechpartner mit speziellem thematischem Fokus zur Verfügung, dazu gehören u.a. auch ein Qualitätsbeauftragter und eine Migrationsbeauftragte. Diese sind jeweils für beide Standorte, Gießen und Marburg, zuständig.

Seit ich die Aufgabe übernommen habe, beobachte ich, dass die Sprechstunde immer besser angenommen wird. Ich erkläre mir das durch die wachsende Bekanntheit der Funktion bei den aktuellen Patientinnen und Patienten und den Kontakten, die ich weiter ausbauen werde (z.B. durch persönliche Besuche auf den Stationen). Insgesamt sind die Kontaktaufnahmen durch Patientinnen und Patienten in den vergangenen Monaten sehr ungleich verteilt. Generell besteht im Fall einer Problemstellung der Bedarf für einen zeitnahen und unmittelbaren Austausch. Daher ist eine gewisse Flexibilität erforderlich.

Aus den bisherigen Rückmeldungen möchte ich inhaltlich nachfolgend einige Themen hier erwähnen:

a. Allgemeine Themen

Zum einen wurde von Patientenseite angemerkt, dass in der Klinik nicht flächendeckend WLAN für die Patientinnen und Patienten zur Verfügung steht. Dies habe ich an die Geschäftsleitung weiter kommuniziert und die Rückmeldung erhalten, dass voraussichtlich bis 2024 im Rahmen des Krankenhauszukunftsgesetzes zu einer Umsetzung eines Patienten-WLAN kommen wird.

Mich haben Sorgen erreicht, dass sich z.B. alkoholisierte Personen in dem Parkgelände aufhalten, die von den Patientinnen, die sich an mich gewandt haben, als bedrohlich wahrgenommen wurden. Ich habe mich dazu mit den zuständigen Mitarbeitern auf der Station ausgetauscht. Bei weiteren Beschwerden werde ich das Thema gegenüber der Geschäftsleitung thematisieren, aber möchte die

Entwicklung zunächst weiter beobachten und ggf. konkrete Vorschläge unterbreiten.

Außerdem wurde aus dem Patientenkreis angeregt, zusätzliche Entsorgungsmöglichkeiten für Zigaretten aufzustellen. Hier kann unproblematisch Abhilfe geschaffen werden und daher habe ich diese Anregung an die Geschäftsleitung weitergegeben.

Nachdem ich bei den außergewöhnlich hohen Temperaturen im vergangenen Sommer, aufgrund einer Rückmeldung von Angehörigen gegenüber der ärztlichen Leitung telefonisch angesprochen habe, dass es positiv wäre, die Speisen, insbesondere im Hinblick auf die gesundheitliche Verfassung älterer Patienten an die Hitze anzupassen (leichtere und salzige Kost, kalte Gerichte und mehr Getränkeauswahl) ist dies umgehend umgesetzt worden. Das war sehr erfreulich und wurde auch von den Patientinnen und Patienten als direkte Folge der Anregung wahrgenommen.

b. Individuelle Fragestellungen

Es sind Patienten auf mich zugekommen mit Fragen hinsichtlich ihrer räumlichen Situation. Es hat sich für mich so dargestellt, dass bei veränderter Belegung eines Zimmers nach kurzzeitigem Verlassen der Klinik über ein Wochenende die betroffenen Patienten von dem Zimmerwechsel überrascht bzw. regelrecht geschockt waren.

Ich habe mit dem stellvertretenden Chefarzt über die Zimmerbelegung in diesen Konstellationen gesprochen und darauf hingewiesen, dass die Patienten, die die Klinik vorübergehend verlassen, auf diese Möglichkeit ausdrücklich hingewiesen werden sollte.

Er sagte, dass diese Information erfolgt, aber hat auch zugesagt, im Team nochmals zu erörtern, ob dies noch klarer kommuniziert werden kann.

Als Patientenführsprecherin wurde ich zudem vereinzelt einbezogen, wenn sich Patienten mehr Informationen zu ihrer Behandlung gewünscht haben und sich nicht wohlfühlt haben bzgl. des Verständnisses der Maßnahmen. Ich habe die Patienten in diesem Anliegen unterstützt und mich dazu mit dem behandelnden ärztlichen Personal ausgetauscht.

Auch Sorgen, warum das Mobiltelefon abgegeben werden musste bzw. wann dieses wieder zur Verfügung steht, wurden angesprochen.

3. Fazit

Ich kann bisher festhalten, dass die Begrüßung in der Klinik sehr offen war und die Rolle der Patientenführsprecherin von Seiten der Mitarbeitenden und der Leitung als sinnvoll und hilfreich angenommen wird. Mir wurde offen begegnet und auf Anregungen und Nachfragen wurde reagiert. Ich fühle mich daher in meiner Funktion akzeptiert und wertgeschätzt.

Für die Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige ist es wichtig, eine Ansprechperson zu haben, die nicht in die direkten Abläufe einbezogen ist und die vertraulich mit den Informationen umgeht. Ich habe gemerkt, dass es oft schon hilft, das Gefühl zu nehmen, dass man alleine mit seinen Sorgen ist und das Gefühl von Hilflosigkeit abgebaut werden kann durch Transparenz und das Ernstnehmen der eigenen Wahrnehmungen im persönlichen Gespräch. Man befindet sich in einer besonderen Situation während einer stationären Behandlung und es besteht daher in dieser meist als Krise empfundenen Situation noch mehr Bedarf an Austausch und dem Gefühl die eigene Situation zu verstehen und mitgestalten zu können als sonst. Es geht auch oft darum, Ängste abzubauen indem man zusagt, sich zu erkundigen und den Betroffenen damit zu unterstützen. Dass sich jemand ausreichend Zeit für die Anliegen nimmt und man eine zeitnahe Rückmeldung erhält, ist nach meiner Erfahrung entscheidend. Aber es gehen natürlich auch anonyme Hinweise bzw. Beschwerden ein, die dann inhaltlich weiterverfolgt werden ohne persönlichen Kontakt.

Neben den angesprochenen ganz praktischen Anregungen ist daher nach meiner Wahrnehmung die Aufgabe von großem Wert und ich hoffe, dass ich auch weiterhin meine Erfahrungen aus der langjährigen Tätigkeit im Gesundheits- und Pflegebereich für die Interessen der Patientinnen und Patienten und damit auch für die Klinik gewinnbringend einbringen kann.

Ich freue mich auf die weitere Zeit und bleibe an den Themen, die bisher an mich herangetragen wurden, dran.

Für Fragen stehe ich selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Isabel de Jesus Domicke