



Der Kreistag - Kreistagsausschuss für Soziales, Gesundheit,
Integration und Ehrenamt

EINLADUNG

Kreisgremien und
Öffentlichkeitsarbeit
Thomas Euler
Gebäude F, Raum F209
Riversplatz 1-9
35394 Gießen
Telefon 0641/9390-1 530
thomas.euler@lkgi.de
www.lkgi.de

Gießen, den 21. November 2022

Sehr geehrte Damen,
sehr geehrte Herren,

zur 10. öffentlichen Sitzung des Kreistagsausschusses für Soziales, Gesundheit,
Integration und Ehrenamt des Landkreises Gießen lade ich ein für

Mittwoch, den 30. November 2022, 16:30 Uhr

**in das Kulturzentrum „Am Schlosspark“,
Am Schlosspark 2, 35418 Buseck-Großen-Buseck.**

Tagesordnung:

1. Eröffnung und Begrüßung
2. Vorstellung der Jahresberichte 2022 der für den Landkreis Gießen tätigen
Patientenfürsprecher/innen
3. Unterstützung der Tafeln Gießen, Grünberg und Hungen
 - 3.1. Anhörung der Betreiber der Tafeln zur Ermittlung der Finanzbedarfe
 - 3.2. Unterstützung der Tafeln Gießen, Grünberg und Hungen;
hier: Antrag der SPD-Fraktion vom 7. Oktober 2022
Vorlage: 0702/2022 bzw. 0702/2022-neu vom 4. November 2022
4. Haushaltssatzung und Haushaltsplan für das Haushaltsjahr 2023;
Investitionsprogramm für die Jahre 2022 bis 2026;
hier: Vorlage des Kreisausschusses vom 10. Oktober 2022
- Beratung der in die Zuständigkeit des Ausschusses fallenden
Teilbereiche
Vorlage: 0704/2022

5. Satzung über die Teilnahme an der Kindertagespflege, die Erhebung von Kostenbeiträgen und die Gewährung einer laufenden Geldleistung des Landkreises Gießen (Kindertagespflegegesetz);
hier: Vorlage des Kreisausschusses vom 27. Oktober 2022
Vorlage: 0709/2022
6. Resolution: „Der Landkreis hat die Kapazitätsgrenzen erreicht – Sofortiger Aufnahmestopp!“;
hier: Antrag der AfD-Fraktion vom 4. November 2022
Vorlage: 0743/2022
7. Resolution: Solidarität mit den Rettungskräften im Landkreis Gießen;
hier: Antrag der AfD-Fraktion vom 7. November 2022
Vorlage: 0746/2022
8. Resolution zur finanziellen Mehrbelastung des LWV Hessen wegen systemwidriger Leistungen (§ 43a SGB XI);
hier: Antrag der Fraktionen von CDU, Bündnis 90/Die Grünen und FW vom 17. November 2022
Vorlage: 0762/2022
9. Mitteilungen und Anfragen

Anmerkungen:

Die Corona-Pandemie ist noch nicht überwunden, auch wenn die Inzidenzen allmählich sinken. Viele Schutzmaßnahmen aufgrund von Gesetzen und Verordnungen gelten dennoch als Empfehlung. Der Ältestenrat bittet darum, die allgemeinen Verhaltensregeln zu beachten. Sollte sich die Lage jedoch drastisch ändern, werden entsprechende Regeln aufgrund des Hausrechts des Vorsitzenden angeordnet. Der Ältestenrat empfiehlt, sich vor der Sitzung zu testen und bei Betreten und Verlassen der Sitzungsstätte sowie beim Bewegen in derselben eine medizinische Maske zu tragen.

Die Jahresberichte der Patientenförsprecher/innen sind dieser Einladung als Anlage beigefügt. Eine Einladung zu unserer Ausschusssitzung haben ebenfalls die Patientenförsprecher/innen sowie Vertreter/innen der betroffenen Krankenhäuser erhalten.

Die Unterlagen zu den Tagesordnungspunkten 3.2 bis 8 erhalten Sie mit gleicher Post mit der Einladung zur Sitzung des Kreistages am 12. Dezember 2022.

Zu Tagesordnungspunkt 3.1 hat der Kreistag in seiner Sitzung am 7. November 2022 beschlossen, dass der Hauptantrag 0702/2022 (Unterstützung der Tafeln Gießen, Grünberg und Hungen) der SPD-Fraktion vom 7. Oktober 2022 im Geschäftsgang bleibt. In der nächsten Sitzung des Kreistagsausschusses für Soziales, Gesundheit, Integration und Ehrenamt sollen die Betreiber der Tafeln eingeladen werden, um die Finanzbedarfe zu benennen. Deshalb werden nun für Betreiber der Tafeln (Diakonie) Frau Anna Conrad als Koordinatorin der Tafeln in Stadt und Landkreis Gießen und Herr Tobias Lux als Koordinator der Tafeln Grünberg und Hungen eingeladen, um die Finanzbedarfe zu ermitteln. Der Haushaltsentwurf für das Jahr 2023 ist vom Kämmerer in der Sitzung des Kreistages am 7. November 2021 eingebracht worden.

Den Entwurf des Haushaltes und die Haushaltsrede können Sie über das PARLAMENTS- INFORMATIONSSYSTEM <https://politik.lkqi.de/> abrufen. Dieser steht zur Beratung unter Tagesordnungspunkt 4 an.

Anmerkung zu den Tagesordnungspunkten 6 und 7:

Die beiden Anträge 0743/2022 (Resolution: „Der Landkreis hat die Kapazitätsgrenzen erreicht – Sofortiger Aufnahmestopp!“; hier: Antrag der AfD-Fraktion vom 4. November 2022) und 0746/2022 (Resolution: Solidarität mit den Rettungskräften im Landkreis Gießen; hier: Antrag der AfD-Fraktion vom 7. November 2022) wurden in der letzten Kreistagssitzung am 7. November 2022 als „Dringlichkeitsanträge“ eingebracht. Der Dringlichkeit wurde nicht stattgegeben und so sind diese auf der Tagesordnung der nächsten regulären Sitzung aufzunehmen.

Sollten Sie an der Ausschusssitzung nicht teilnehmen können, so reichen Sie die Einladung und die entsprechenden Unterlagen bitte an die/den von Ihnen zu bestimmende/n Stellvertreter/in weiter.

Den beigefügten Entschädigungsantrag geben Sie zum Schluss der Sitzung bitte ausgefüllt zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Anlagen



Claudia Zecher
Ausschussvorsitzende

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 patientenfuesprache@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 Patientenanfragen 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

Jahresbericht 2022 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter am UKGM Standort Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

zunächst möchte ich aus gegebenem Anlass erläutern, auf welchen Wegen meine Kollegin und ich im Rahmen der Patientenfürsprache zu erreichen sind:

In allen Kliniken und Stationen findet man einen Aushang mit Hinweis auf uns, versehen mit unseren Fotos, Namen und der Telefonnummer, die über die Klinik geschaltet ist. Hier meldet sich sodann der Anrufbeantworter, der mehrmals täglich von uns abgehört wird, so auch an den Wochenenden und Feiertagen! Danach rufen wir möglichst zeitnah den jeweiligen Anrufer von unseren privaten (!) Telefonen zurück. Darüber hinaus kann man uns sowohl postalisch über die Adresse des UKGM oder auch per Email erreichen.

Sämtliche Anliegen werden von uns vertraulich behandelt. Namen und/oder weitere Daten der Personen nur mit deren ausdrücklichem Einverständnis weitergegeben.

Da natürlich auch unser privater Raum geschützt bleiben muss, ist unsere private Nummer nicht sichtbar. Allerdings trat hierdurch wiederholt das Problem auf, dass der Anruf mit unterdrückter Nummer vom Angerufenen nicht angenommen wird. So habe ich auf meine Bitte hin vor kurzem ein einfaches Handy vom Landkreis erhalten, welches ich nur zum Telefonieren und für diesen Zweck nutze. Diese Telefonnummer wird weder auf der Homepage des UKGM noch auf den Aushängen veröffentlicht, da sie mir lediglich zum Rückruf hilfreich sein soll. Auch im Rahmen des Ehrenamtes ist es mir nämlich nicht möglich, rund um die Uhr erreichbar zu sein. Daher ist es mir und auch meiner Kollegin ein besonderes Anliegen, dass unsere privaten Daten nicht veröffentlicht oder auch weitergegeben werden!

Zum weiteren Verständnis dessen möchte ich an dieser Stelle erwähnen, dass ich im Februar d.J. eine Email mit bedrohlichem Inhalt erhalten habe. Der Name des Absenders war sicher fiktiv, was die Wirkung dieser Email jedoch nicht geschmälert hat.

Nun zur Organisation der Abläufe

Nach wie vor herrscht Unzufriedenheit bei den Patienten, dass Operationen oft mehrfach verschoben werden, teils sogar noch dann, obgleich Patienten bereits stundenlang nüchtern und vorbereitet auf die OP warten. Zum Teil lange Anfahrtswege vom Wohnort, Urlaub, auch desjenigen, der die Rückfahrt des Patienten übernimmt, werden hier ebenfalls genannt. Eine zeitnahe, bessere Kommunikation mit den Patienten über die Gründe des Verschiebens würde hier meist weniger Unfrieden erzeugen und die Psyche des Patienten nicht weiter belasten.

Aufgrund der Vielzahl der Nationen, Sprachen und/oder Gebräuche des jeweiligen Herkunftslandes der Patienten ergeben sich mitunter Verständigungsschwierigkeiten. Dies ist für alle Mitarbeiter des UKGM durchaus eine große Herausforderung. Umgekehrt auch berichten mir Patienten oder deren Angehörige, dass sie Ärzte oder das Pflegepersonal sprachlich schlecht verstehen.

Pflegerische Versorgung

Im Zusammenhang mit der Entlassung von Patienten, deren häusliche Versorgung/Pflege die Angehörigen überforderte, weil dies aus verschiedenen Gründen nicht geleistet werden kann oder eine Reha-Maßnahme anvisiert ist, könnte ich weiter an die Patientenüberleitung am UKGM verweisen.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Ein großes Ärgernis besteht darin, dass Patienten in manchen Kliniken während der Sprechzeiten niemanden telefonisch erreichen. Gerade allerdings vor dem Hintergrund, dass sie z.B. einen Termin vereinbaren oder gar absagen müssen, entstehen hier teils Situationen, mit welchen die Anrufer heillos überfordert sind. In ihrer Verzweiflung rufen sie dann die Patientenfürsprache an, die dies aber leider nur zur Kenntnis nehmen und an die Patientenservicestelle weiterleiten kann.

Die Zahl der Patienten hat sich – nach Auskunft einer Klinik – signifikant erhöht, das Personal im Vergleich hierzu nicht. Gleichwohl werden nur so viele Intensivpatienten aufgenommen, wie entsprechendes Personal vor Ort ist, damit die Pflege dieser Patienten gewährleistet ist.

Schlussbemerkungen

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 und deren Mitarbeitern erwähnen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

13. November 2022

*Kerstin Frutig-Walter
Patientenfürsprecherin am UKGM
Standort Gießen*

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

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 Patientenführerin 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 Patientenführerin 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

