



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

EINLADUNG

Kreisgremien und
Öffentlichkeitsarbeit
Anette Herzberger
Gebäude F, Raum F208
Riversplatz 1-9
35394 Gießen
Telefon 0641/9390-1829
anette.herzberger@lkgi.de
www.lkgi.de

Gießen, den 16. Oktober 2023

Sehr geehrte Damen,
sehr geehrte Herren,

zur 16. Sitzung (Sondersitzung) des Kreistagsausschusses für Soziales, Gesundheit,
Integration und Ehrenamt des Landkreises Gießen lade ich ein für

Dienstag, den 31. Oktober 2023, 16:30 Uhr

Konferenzraum 1, Zimmer Nr. F212, Riversplatz 1-9, 35394 Gießen.

Tagesordnung:

1. Eröffnung und Begrüßung
2. Vorstellung der Jahresberichte 2023 der für den Landkreis Gießen
tätigen Patientenfürsprecher/innen
3. Vorstellung eines neuen Patientenfürsprechers für den Bereich der
Forensik (Vitos Klinik für forensische Psychiatrie Gießen)
4. Vorstellung der Unabhängigen Beschwerdestelle Psychiatrie im
Landkreis Gießen
5. Vorstellung „Bündnis gegen Depression in Gießen e.V.“
6. Projektsachstand „Together Against Tuberculosis“
7. Mitteilungen und Anfragen

Anmerkungen:

Die Jahresberichte der Patientenfürsprecher/innen sind dieser Einladung als Anlage
beigefügt. Eine Einladung zu unserer Ausschusssitzung haben ebenfalls die
Patientenfürsprecher/innen sowie Vertreter/innen der entsprechenden Kranken-
häuser erhalten.

Zu Tagesordnungspunkt 5 haben wir Herrn Dr. Johannes Krautheim (1. Vorsitzender des Vorstandes „Bündnis gegen Depression in Gießen e.V.“ und Oberarzt an der Vitos Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie Gießen) eingeladen.

Zu Tagesordnungspunkt 6 haben wir Herrn Prof. Dr. Michael Knipper (Justus-Liebig-Universität) eingeladen.

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, diesen finden Sie aber auch zum Ausfüllen im Internet unter Ikgi/Politik/Sitzungen (rechts am Rand unter „Formulare & Downloads“).

Mit freundlichen Grüßen



Claudia Zecher
Ausschussvorsitzende

Anlagen

Jahresbericht 2023 Sabine Volk **Patientenfürsprecherin in der Asklepios-Klinik Lich GmbH**

Ich berichte aus meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecherin der Asklepios-Klinik in Lich seit November letzten Jahres.

Anfragen seit November 2022

Es gab in diesem Jahr nur wenige Anfragen an die Patientenfürsprache. Den Grund dafür kenne ich nicht.

Vielleicht liegt es daran, dass Patient/innen sich doch eher an die an die Pflegekräfte, die Stationsleitung oder die behandelnden Ärzt*innen oder das Beschwerde- bzw. Qualitätsmanagement wenden, um dort ihr Anliegen zu klären - wie es ja eigentlich sein sollte. Das wäre natürlich der beste Grund, denn die Patientenfürsprache soll ja nur dann zur Verfügung stehen, wenn es den Wunsch von Patient/innen gibt, eine externe Stelle einzuschalten.

Vielleicht gibt es aber auch andere Gründe.

Jedenfalls hatte ich mit mehr Anfragen gerechnet.

Bevor ich dazu etwas sage, möchte ich einige Hintergründe meiner Tätigkeit und die konkreten Gegebenheiten beleuchten:

Wie können die Patient/innen von der Patientenfürsprache erfahren?

1. Information der Patient/innen in der Klinik:

- Die Mitarbeiter/innen am Empfang wissen von mir und geben bei Nachfragen meine Visitenkarte oder einfach die Telefonnummer weiter. Das war bisher zweimal so.
- Auf den Stationen hängen magentafarbene Beschwerde-Briefkästen. Darauf befindet sich ein Aufkleber mit dem Hinweis auf das Beschwerdemanagement, Katrin Meyer-Eminger und auf die Patientenfürsprecherin, Sabine Volk, mit der internen Telefonnummer. Diese Briefkästen werden einmal wöchentlich geleert. Wird in die Briefkästen etwas eingeworfen, das an die Patientenfürsprache gerichtet ist, so wird das an mich weitergeleitet. Das war bisher aber nicht der Fall.
- Ich habe eine **Visitenkarte** erstellt, auf der meine Kontaktdaten stehen:

Sabine Volk

Patientenfürsprecherin

Asklepios Klinik Lich
ehrenamtlich zuständig für diese Aufgabe im Auftrag des Landkreis
Gießen.

Tel.: 06404 / 81-560

Erreichbarkeitszeiten: Mo-Do 12:00-16:00 Uhr
und grundsätzlich auch zu anderer Zeit

E-Mail: patientenfuersprache@web.de

Post: Briefe bitte am Empfang abgeben,
sie werden umgehend an mich weitergeleitet.

Die klinikinterne Telefonnummer 06404/81-560 ist auf mein Handy umgeleitet.

Diese Visitenkarten habe ich Anfang des Jahres auf den Stationen abgegeben mit der Bitte, sie für die Patient/innen auszulegen bzw. ihnen auf Nachfrage auszuhändigen. Auch so kam bisher kein Kontakt mit mir zustande.

Es war ursprünglich beabsichtigt, kleine Ständer für die Visitenkarten anzuschaffen, die auf dem Tresen der Stationen stehen, wo Patient/innen sie sich wegnehmen können. Das ist aber von der Geschäftsführung nicht gewünscht. Daher wurde nun besprochen zu klären, ob Halter an den Beschwerdebriefkästen angebracht werden können, in denen die Visitenkarten zur Verfügung stehen. Frau Meyer-Eminger hat zugesagt, das zu klären.

- Eine aktuelle **Patientenbroschüre gibt es derzeit nicht**. Darin stand auch ein Hinweis auf die Patientenfürsprache. Eine Neuauflage ist schon lange in Arbeit, konnte aber bis jetzt nicht abgeschlossen werden, weil dann doch wichtigeren Dingen der Vorrang gegeben wurde. Einen von mir angepassten aktuellen Text zur Patientenfürsprache für die Broschüre habe ich vorgelegt. In den vielen aktuellen Prospekten und Flyern, die auf großen Ständern der Stationen zur Mitnahme stehen, habe ich keinen Hinweis auf die Patientenfürsprache gefunden.
- Auf der **Homepage** der Klinik kann man die Patientenfürsprache finden, wenn man sucht, und zwar unter:

*Patienten und Angehörige
Während des Aufenthaltes
Wissenswertes
L: Lob und Kritik*

Dabei entspricht der Text, den man unter „Wissenswertes“ findet, soweit ich es beurteilen kann, dem Inhalt der alten Patientenbroschüre, der auch nach dem ABC sortiert war. Insofern steht darin auch noch meine Vorgängerin, Frau Block. Die interne Telefonnummer stimmt, aber es fehlt der Hinweis auf meine E-Mail-Adresse und meine „Erreichbarkeitszeiten“.

Frau Tietböhl hat Frau Geis, Qualitätsmanagement, die dafür zuständig ist, darum gebeten, das zu aktualisieren.

2. Information der Patient/innen von anderer Stelle:

- Bereits zweimal entstand der Kontakt zu Patient/innen über die Organisation „Asyl in Licht“.
- Die Schwester einer Patientin sagte ihr: „Frag doch mal bei der Patientenfürsprache, das muss es in jeder Klinik geben!“ Die Patientin bekam auf Nachfrage meine Telefonnummer.
- Ein Kontakt kam zustande über einen ehemaligen Patienten, der sich auch schon einmal an die Patientenfürsprache gewandt hatte.

Was geschieht, wenn Patient/innen oder auch Angehörige anrufen oder ich auf andere Art von der Anfrage erfahren habe?

- Ich rufe Patient*innen an, wenn mir eine Nummer hinterlassen wurde oder wenn ich von anderer Stelle von der Nachfrage erfahren habe. Dafür bekam ich Anfang des Jahres ein Handy vom Landkreis Gießen zur Verfügung gestellt, so dass ich den Kontakt nicht unter meiner privaten Nummer aufnehmen muss.

- Entweder beim ersten telefonischen Kontakt oder aber in einem persönlichen Gespräch in der Klinik bespreche ich die Fragen zunächst umfassend mit dem/der Patient/in oder Angehörigen. Bei Bedarf bekomme ich einen Raum für ein ruhiges Gespräch auf der Station zur Verfügung gestellt.
- Dafür habe ich mir einen Fragebogen erstellt, so dass ich gezielt nachfragen und alle wesentlichen Informationen notieren kann:
 - Der Kontakt zu mir entstand wie, wodurch?
 - Name Patient/in, Geb.-Datum, Station, Zimmer-Nummer, Telefonnummer?
 - Worum geht es im Einzelnen? Was ist das Problem, die Frage? Was wurde bereits versucht, um das Problem zu lösen? Wir überlegen dann gemeinsam, wie man die Frage lösen, das Problem angehen könnte.
 - Wenn alles besprochen ist, treffen wir eine Vereinbarung darüber, wie es weitergeht.
- Dann überlege ich, ob mir selbst eine Lösungsmöglichkeit einfällt und/oder ich wende mich an die für die Fragen zuständigen Stellen der Klinik (Stationsleitung, Ärztin/Arzt, andere) bzw. die mir genannten Ansprechpartner/innen um dort um Unterstützung bzw. Behebung der bestehenden Probleme zu bitten.
- Ich melde das Ergebnis dem/der Patient/in, Angehörigen zurück und erläutere, wie es weitergeht.
- Im besten Falle wurde die Sache in der Klinik schon direkt geregelt oder ggf.
- sind noch mehrere Gespräche und Abklärungen nötig sind, bis alles (hoffentlich) zur Zufriedenheit geregelt ist.

Was waren Themen bei den Anfragen?

- Beschwerden über zu wenig Information über Diagnose und Behandlung, die geplante weitere Behandlung.
- Auch wurde sich über das Essen beschwert, konkret in einem Fall, dass es nicht den Anforderungen einer nötigen Diät entspreche.
- Weiterhin gab es nach Meinung einer Person zu wenig Augenmerk des Pflegepersonals auf die Patientin.
- Im Fall einer sehr schweren, aber heilbaren Erkrankung mit erheblichen neurologischen und auch körperlichen Folgen wurde der Wunsch nach mehr Therapie bzw. Unterstützung, Begleitung beim Wieder-Einüben und Verbessern des freien Laufens gewünscht.
- Einmal wurde um meine Hilfe von der Sozialberatung der Klinik gebeten, weil eine Patientin nicht krankenversichert war und sie nicht wisse, wie und wo das zu klären ist. Die Patientin wurde aber bereits am selben Tag aus der Klinik entlassen. Da konnte ich leider nicht unterstützen, weil ich zum einen keine Anfrage von der Betroffenen selbst oder einem Angehörigen hatte. Das konnte auch nicht mehr vermittelt werden, da die Patientin - zum anderen - am selben Tag schon aus der Klinik entlassen wurde.

Erläuterung dazu: meine Aufgabe als Patientenfürsprecherin ist die Unterstützung bei der Klärung von Fragen oder Problemen von Patient/innen im Krankenhaus. Dabei werden natürlich mit Zustimmung des/der Patient/in auch manchmal externe Stellen einbezogen, aber es muss eben um Dinge während des Klinikaufenthalts gehen.

Wie wurden die Anfragen geregelt?

- Wenn alles gut geht, ist das Problem schnell geregelt und die Patient/innen sind zufrieden mit dem Ergebnis. Das war bei den meisten - der eben wenigen - Anfragen der Fall.
- In einem geschilderten Fall war ich tatsächlich nicht zuständig, da die Person nicht mehr Patientin war.
- Bei den Fragen zum Essen wurde der Patientin bzw. ihrem Lebenspartner umfassend erklärt, dass und wie bei dem Essen diätetische Vorgaben natürlich berücksichtigt werden.
- In einem Fall gab es leider keine abschließende Lösung für das Problem, weil der Kontakt vonseiten des Patienten abgebrochen wurde. Der Grund war möglicherweise, dass trotz Erklärungen und eingehender Besprechung des Problems mit mir und auch den in der Klinik zuständigen Personen sowie Erläuterungen, warum das, was getan wird, so richtig und im Sinne des/der Patient/in ist, eine Zufriedenheit nicht erreicht werden konnte. Wenn eine Frage geklärt schien, wurde alles noch einmal neu aufgerollt und als nicht zufriedenstellend bewertet.

Was war außerdem in den vergangenen elf Monaten?

- Erstmals vertrat ich Isabel de Jesus Domicke, Patientenfürsprecherin in der Vitos-Klinik, drei Wochen über Weihnachten 2022. Im Gespräch mit dem zuständigen Kreisbeigeordneten im Juli letzten Jahres war die gegenseitige Vertretung in Urlaubs- und Abwesenheitszeiten abgesprochen worden.
- Eine Besprechung der Patientenfürsprecherinnen mit Herrn Ide, dem neuen Hauptamtlichen Kreisbeigeordneten und Nachfolger von Herrn Stock fand am 08.02.2023 statt.
- Am 27.02.2023 wurden Frau de Jesus Domicke und ich von Herrn Ide zu einem Gespräch mit Herrn Auernigg eingeladen. Zuerst wurde Frau de Jesus Domicke, danach ich gefragt, ob wir die Patientenfürsprache für die jetzt eigenständige Forensikklinik in Gießen (200 Patient/innen) übernehmen. Ich lehnte ab, weil ich mich dieser Aufgabe mit psychisch kranken Straftäter/innen nicht gewachsen sehe.
- Am 20.04.2023 stellte Herr Ide sich als neuer Hauptamtlicher Beigeordneter in der Asklepios-Klinik vor. An diesem Gespräch nahmen der Geschäftsführer Herr Pfeiffer, Frau Meyer-Eminger, Frau Geis und ich teil.
- Es fanden mehrere Gesprächstermine mit Frau Meyer-Eminger, Frau Tietböhl und Frau Geis zur Abstimmung der Zusammenarbeit statt.

Fazit

Es ist manchmal nicht einfach, das Amt der Patientenfürsprache innezuhaben und ihm gerecht zu werden, wenn es nur wenig nachgefragt wird.

Das Schöne ist aber, dass durch Anfragen, in denen die Sache zur Zufriedenheit der Patient/innen geregelt werden konnte, die Motivation wieder da ist.

Das war erfreulicherweise der Fall!

Sabine Volk

Patientenfürsprecherin Asklepios Klinik Lich

Eingang: 04. 10. 2023 $\overline{\pi}$.

Gießen, 02.10.2023

Jahresbericht 2023 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 bis Oktober 2023 ab dem Zeitpunkt meines ersten Berichtes nach Aufnahme der Tätigkeit. 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

Wie bereits im letzten Bericht dargelegt, bin ich für die Patientinnen und Patienten und deren Angehörige, Betreuer und weitere interessierte Personen 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.

Eine praktische Schwierigkeit besteht bei Patientinnen und Patienten, die über kein Mobiltelefon verfügen. Dies kann aus therapeutischen Gründen entschieden worden sein. Teilweise melden sich diese Personen über das Stationstelefon, aber hier ist keine Anonymität und Vertraulichkeit gewährleistet. Man kann nicht alleine telefonieren und die gewählte Nummer kann über die Wahlwiederholung nachvollzogen werden. Ich versuche auf die jeweilige Situation spezifisch einzugehen und biete auch immer das persönliche Gespräch an. Aber es wäre ggf. hilfreich, wenn diesen Personen eine weitere Möglichkeit zu telefonieren angeboten würde, die diese Aspekte berücksichtigt. Dies könnte beispielsweise darüber erfolgen temporär ein Mobilfunkgerät nutzen zu können.

2. Beobachtungen

Seit dem letzten Bericht, in dem ich dargestellt habe, dass erste Kontaktaufnahmen und die persönliche Vorstellung auf den Stationen begonnen wurden, hat sich aus meiner Sicht ein guter Kontakt und Kommunikationswege mit den Verantwortlichen etabliert. Zudem bin ich persönlich und in diesem Zusammenhang natürlich die Funktion der Patientenfürsprecherin bei Mitarbeitern, Patienten und Patientinnen sowie Angehörigen bekannter geworden. Das führt dazu, dass ich mehr Anfragen erhalte und in stärkerem Maße im Austausch mit allen Beteiligten stehe. Das macht die Wahrnehmung der Aufgabe einfacher und ich konnte im vergangenen Jahr wertvolle Erfahrungen sammeln. Ich gebe meine Anliegen teilweise über Frau Stürzl weiter, die diese selbst löst - soweit möglich - oder diese an den Geschäftsführer Herrn Heuchert weitergibt. Alternativ werden die Anliegen von mir über das Sekretariat an den stellvertretenden Klinikdirektor Herrn Dannhoff gegeben. Dies hat sich für mich als Vorgehensweise sehr bewährt und in den ganz überwiegenden Fällen zu einem schnellen Austausch hinsichtlich der bestehenden Lösungsmöglichkeiten geführt.

Weiterhin stehen mir 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. Dass die Anfragen ungleich bzgl. der Menge eingehen und im Fall einer Problemstellung der Bedarf für einen zeitnahen und unmittelbaren Austausch besteht, ist nach wie vor zu beobachten. Daher ist organisatorisch und inhaltlich eine situative Reaktion erforderlich, je nach Anliegen und ob das Erfordernis einer schnellen Lösung besteht.

Ich möchte nachfolgend beispielhaft einige Felder beleuchten, die im vergangenen Jahr in der Beratung eine Rolle gespielt haben, um zum einen zu verdeutlichen, wie vielfältig die Anliegen sind, aber auch um zu zeigen, wie die Umgangsweise mit den Problemstellungen organisiert werden kann. Dies unterscheidet sich naturgemäß stark von Fall zu Fall.

a. Allgemeine Themen

aa. WLAN

Wie bereits im letzten Bericht aufgenommen, wurde von Patientenseite angemerkt, dass in der Klinik nicht flächendeckend WLAN für die Patientinnen und Patienten zur Verfügung steht. Dies habe ich im letzten Jahr 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. Daher ist hier noch keine Abhilfe erreicht und es wird nach wie vor häufig thematisiert, aber da die Lösung für 2024 angestrebt wird, kann hier nur abgewartet werden.

bb. Essen

Nachdem im letzten Bericht die schnell erfolgte Umstellung des Speiseplans bei Hitze angesprochen wurde, ist im vergangenen Jahr die Menge des Essens und die Auswahl mehrfach Thema gewesen.

Es wurde mehrfach vorgetragen, dass die Portionen zu klein seien und es zwar möglich sei Essen nachzubestellen, aber dies funktioniere nicht unproblematisch. Es ist gewünscht mehr Auswahl- beispielsweise- bei der Wurst zum Abendessen zu haben. Das Thema wurde weitergegeben und es soll weiter überlegt werden, wie das Thema am besten unter Einbeziehung der Patientinnen und Patienten besprochen werden kann.

cc. Gottesdienstbesuch ermöglichen

Es wurde von Patientenseite teilweise der Wunsch geäußert, gemeinsam einen Gottesdienst besuchen zu können. Die Schwierigkeit besteht hier in der Begleitung, da hier personelle Kapazitäten gebunden würden, die nicht verfügbar sind. Ich werde diese Fragestellung mit der Klinikseelsorge erörtern und hoffe, dass hier eine Möglichkeit gefunden werden kann

b. Individuelle Fragestellungen

aa. persönliche Konstellationen

Ohne auf Einzelfälle eingehen zu können, möchte ich darauf hinweisen, dass es häufig individuelle, zwischenmenschliche Schwierigkeiten sind, mit denen sich Patientinnen und Patienten an mich wenden. Es kommt z.B. vor, dass diese mit ihren behandelnden Therapeuten nicht zurechtkommen. Dann sehe ich es als Patientenfürsprecherin als meine Aufgabe zuzuhören und wenn der Wunsch geäußert wird, spreche ich auch mit dem behandelnden Personal. Hier kann schon die Möglichkeit eine weitere Person einzubeziehen zu einer Verbesserung der Situation führen. Auch wenn nicht immer eine Lösung gefunden werden kann, so können Optionen aufgezeigt werden, ggf. Missverständnisse aufgeklärt werden und nach meiner Erfahrung haben die Patientinnen und Patienten wieder verstärkt das Gefühl, Einfluss auf ihre Situation nehmen zu können. In diesen Fällen

hat es sich aus meiner Sicht bewährt, sich viel Zeit zu nehmen und es den Betroffenen zu überlassen, welche Unterstützung sie sich wünschen.

bb. Fragen zu Änderungen in der Therapie

Es kommt immer wieder vor, dass zu wenige Informationen bzgl. der Änderung in der Therapie an die Patientinnen und Patienten weitergegeben werden oder diese nicht richtig verstanden wurden. Beispielsweise gab es Missverständnisse, dass Leistungen von der Krankenkasse nicht gezahlt würden, aber tatsächlich konnte eine Leistung aufgrund fehlenden Fachpersonals nicht angeboten werden. Hier ist der Weg sich an die Patientenfürsprecherin zu wenden, richtig, da ich Informationen einholen kann und diese dann weitergebe.

3. Fazit

Das letzte Jahr als Patientenfürsprecherin war für mich persönlich davon geprägt von der „Startphase“ in die „Arbeitsphase“ zu kommen. Also die Kommunikationswege zu etablieren, sich besser kennenzulernen und Erfahrungen dazu zu sammeln welches Vorgehen bei welchen Anliegen geboten und hilfreich ist. Das ist teilweise komplex, da viele Personen Einfluss auf Situationen nehmen und man zunächst verstehen muss, auf welcher Ebene die Probleme zu adressieren sind. Der persönliche Kontakt ist wichtig, da nur so Vertrauen entsteht und Ergebnisse gefunden werden können, die geeignet sind, dauerhaft zu Verbesserungen zu führen. Es kommt häufig vor, dass Termine außerhalb der festen wöchentlichen Sprechstunde gewünscht werden, was auch in der Regel kurzfristig möglich ist. Trotzdem halte ich es für sehr sinnvoll, einen regelmäßigen Termin anzubieten, der auch bekannt ist und zusätzlich wie bisher flexibel auf telefonische Gesprächsanfragen zu anderen Terminen einzugehen.

Ein nicht unerheblicher Teil der Beratungstätigkeit entfällt auch auf Gespräche, die nicht zu einer weiteren Tätigkeit meinerseits führen bzw. in deren Rahmen ausdrücklich gewünscht wird, dass die Schilderungen nicht weitergegeben werden. Dann geht es nur darum im vertraulichen Austausch unter vier Augen zuzuhören und ggf. gemeinsam Möglichkeiten zu erörtern, die die Patientin oder der Patient selbst weiterverfolgen kann.

Ich möchte noch erwähnen, dass auch über die „Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie im Landkreis Gießen“ bereits eine Problemanzeige an mich herangetragen wurde. Dies führte in dem Fall zu einem sehr konstruktiven Kontakt zwischen den Stellen und stellt demnach aus meiner Sicht auch einen Weg dar, wie Beschwerden etc. weitergereicht werden können.

Für die nächste Zeit ist ein Austausch mit dem Sozialen Dienst der Klinik geplant, um auch hier gegenseitig ein noch konkreteres Verständnis der Aufgaben und Tätigkeiten zu erhalten. Dieser kam aus organisatorischen Gründen noch nicht zustande.

Ich fühle mich nach der bereits sehr freundlich ausgefallenen Begrüßung in meiner Funktion im letzten Jahr inzwischen noch weiter akzeptiert und wertgeschätzt und freue mich darauf, dies im nächsten Jahr weiter auszubauen. Das vergangene Jahr hat mich darin bestärkt, dass es für die Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige wichtig ist, eine Ansprechperson zu haben, die nicht in die direkten Abläufe einbezogen ist und die, sofern gewünscht, vertraulich mit den Informationen umgeht. Neben den angesprochenen ganz praktischen Anregungen ist daher nach meiner Wahrnehmung die Anlaufstelle insgesamt von großem Nutzen für alle Seiten 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 einbringen kann. Auf das kommende Jahr freue ich mich daher.

Ich möchte die Themen vertiefen, angestoßene Initiativen weiter gut begleiten und die vielfältigen Situationen, denen man als Patientenfürsprecherin begegnet, engagiert angehen.

Für Fragen stehe ich selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Isabel de Jesus Domicke

Eingang: 07.10.2023 Fr.

Jahresbericht

für das Berichtsjahr 01.10.2022 - 30.09.23 (nach § 7 HKG)
am UKGM Standort Gießen
der Patientenfürsprecherin Edith Nürnberger

Jahresbericht Patientenfürsprecherin Edith Nürnberger

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch in diesem Jahr möchte ich Ihnen über die Arbeit als ehrenamtliche Patientenfürsprecherin berichten. Gemeinsam mit Frau Frutig-Walter bin ich für die PatientInnen am Universitätsklinikum Gießen-Marburg, Standort Gießen, ansprechbar.

Die Beschwerden wurden uns gemeldet während und auch nach einem Klinikaufenthalt oder nach einer ambulanten Behandlung. Bei PatientInnen 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 PatientInnen durch Aushänge in den einzelnen Stationen, im Internet oder in den PatientInnen-Informationsmappen auf die Möglichkeit hingewiesen, sich mit ihren Anliegen an eine Patientenfürsprecherin zu wenden.

Die PatientInnen 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 PatientInnen 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 PatientInnen in Verbindung treten können.

Die Anliegen und Beschwerden werden vertraulich und einvernehmlich mit den PatientInnen und/oder dem Klinikpersonal geklärt. Probleme die die medizinische Behandlung oder -Versorgung betreffen und nicht in unsere Kompetenz fallen werden in Absprache mit den PatientInnen an die Patienten-Service-Stelle weitergeleitet.

Probleme / Beschwerden

Immer wieder gibt es Probleme bei der Kommunikation, die nicht ausreichend ist, missverständlich oder für die PatientInnen unzureichend, besonders wenn sie während der Behandlungen von verschiedenen Ärzten kontaktiert werden. Ebenso wurde bemängelt, dass die Patientenakte nicht eingesehen werden konnte.

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

Einzelne Anrufe betrafen die Sauberkeit, vor allem in Bad aber auch im Krankenzimmer.

Hin und wieder wurde es bemängelt, dass man den PatientInnen Essenspläne vorgelegt habe, aber sie immer wieder nicht das, was sie für sich ausgewählt hätten, bekommen haben. Das Problem dabei war, dass sie das eine oder andere gar nicht essen sollten/konnten.

Organisation der Abläufe

Wie in den vergangenen Jahren gibt es weiterhin viele Beschwerden über die übermäßig langen Wartezeiten, besonders von PatientInnen mit einem Termin. Teilweise warten die PatientInnen mit oder ohne Angehörige mehrere Stunden bis zu einem ganzen Tag. Auch vereinbarte Termine wurden häufig kurzfristig abgesagt. Für einen neuen Termin sollte man sich melden, jedoch konnte man häufig niemanden mehr erreichen.

OP-Verschiebungen kamen auch in diesem Berichtsjahr wieder vor. Nicht nur bei PatientInnen mit Diabetes ist dies ein Problem. Bei mehrmaligem Verschieben, wie es immer wieder vorkam, sind die PatientInnen 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.

Ein Patient beschwerte sich darüber, dass er sich nach einem Jahr melden sollte, um die bei einer Schulteroperation verwandten „Drähte“ wieder entfernen zu lassen. Der Termin wurde auch kurzfristig abgesagt und dann erst um ein paar Wochen verschoben. Dieser auch wieder so, dass es um mehrere Monate ging. Der Patient hat sich dann für ein anderes Krankenhaus entschieden, obwohl er in der Uniklinik behandelt wurde und mit der OP sehr zufrieden war.

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

In diesem Jahr beschwerten sich mehrere PatientInnen/Angehörige über den Umgang zur Aufnahme bzw. Anmeldung sowie auch auf Station. Das empathielose und teilweise „Rüde“ Verhalten von Ärzten sowie Pflegepersonal sei nicht zu ertragen. Außerdem gab es Beschwerden darüber, dass PatientInnen mit ihren vorgetragenen Schmerzen nicht ernst genommen würden. Es gab Situationen, bei denen die PatientInnen nach Hause geschickt wurden und dann am selben oder nächsten Tag dringend in die Klinik wieder eingewiesen werden mussten.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Häufige Beschwerde betrafen die Notaufnahme. Auch hier ging es zum einen um einen „barschen“ Umgang“ mit PatientInnen, der Ton, mit denen man sie anspreche. Einzelne berichten, dass sie auf dem Flur oder in einem Raum ohne Fenster „abgestellt“ würden und sich keiner mehr kümmere. Zu trinken bekämen sie meist nichts, müssten immer wieder nachfragen.

Es gibt immer wieder Beschwerden, die ich nicht näher aufzählen möchte. In manchen Fällen bitten wir die PatientInnen, sich selbst an die Patienten-Service-Stelle zu wenden, da eine Klärung unsererseits nicht in unserer Kompetenz liegt. Allerdings möchte ich erwähnen, dass die meisten PatientInnen 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 selbst, 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 PatientInnen weiterhelfen. Über weitergeleitete Mails an die Patienten Service Stelle erhalten wir stets eine Nachricht über die weitere Bearbeitung der Beschwerde.

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 PatientIn erledigt werden können.

Aber immer wieder berichten PatientInnen, dass das Personal wohl überfordert sei. Die meisten Pflegerinnen und Pfleger seien bemüht, könnten aber nicht überall sein, auch wenn es für die PatientIn hilfreich und wünschenswert sei.

Schlussbemerkungen

Wie in jedem Jahr konnten wir für viele PatientInnen 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 PatientInnen, dass wir direkt zu ihnen kommen, weil sie davon ausgehen, dass wir im Klinikum sind. Wir erklären sodann den PatientInnen, 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 und ist auch heute eher die Ausnahme. In der Regel sind die PatientInnen oder deren Angehörige dankbar, dass sie endlich eine Ansprechpartnerin haben, der

sie ihr Anliegen vorbringen können. Leider gibt es auch Situationen, in denen wir die PatientInnen 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 PatientInnen 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 u.a. 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 05.10.23

Edith Nürnberger

Eingang: 08.10.2023 TT

Jahresbericht 2023 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter am UKGM Standort Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

die zahlreichen Beschwerden, die mich in den letzten 12 Monaten (beginnend 01.11.2022) erreicht haben, ähneln zum Teil jenen aus den vergangenen Jahren, zum Teil sind sie auch so komplex, dass ich die BeschwerdeführerInnen an die Patientenservicestelle verweisen musste. Hier besteht eine sehr gute Zusammenarbeit mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen sowie Herrn Pötzl.

Wir, d.h. meine Kollegin Frau Nürnberger, und ich sind auf vielfältige Weise erreichbar. So ist z.B. ein Anrufbeantworter über eine Telefonnummer in der Klinik geschaltet, den wir täglich mehrmals abrufen, ebenso an den Wochenenden sowie an Feiertagen. Weiterhin gibt es eine postalische Adresse in der Klinik, über welche mich zahlreiche Beschwerdebriefe erreichten.

Des Weiteren erreichten mich wieder zahlreiche Emails von BeschwerdeführerInnen. Nicht selten erhalten die BeschwerdeführerInnen den Hinweis auf uns Patientenfürsprecherinnen vom Personal selbst.

Diese, unsere Aufgabe als Patientenfürsprecherinnen, nehmen wir ehrenamtlich wahr. Dies nimmt uns mitunter zeitlich sehr in Anspruch, was wiederum zeigt, wie wichtig diese Anlaufstelle für PatientInnen und deren Angehörige ist.

Sämtliche Daten der BeschwerdeführerInnen werden von uns vertraulich behandelt und nur nach Rücksprache weitergegeben.

Mindestens einmal im Jahr findet zwischen Frau Nürnberger, mir, der Patientenservicestelle, namentlich Herr Dr. Schroeder-Printzen und Herr Pötzl sowie dem Ärztlichen Direktor des Klinikums ein Gesprächstermin statt, in welchem der ÄD sich gerne persönlich über evtl. Missstände informieren lässt. Frau Nürnberger und ich tauschen uns wiederum regelmäßig in kurzen Abständen untereinander aus.

Beschwerden erfolgten erneut z.B. aufgrund verschobener OP-Termine, wofür PatientInnen wenig bis gar kein Verständnis hatten, wenn diese bereits mehrfach verschoben wurden. Eine zeitnahe, bessere Kommunikation mit den PatientInnen über die Gründe des Verschiebens würde hier meist weniger Unfrieden erzeugen und die Psyche des Patienten nicht weiter belasten. Zum Teil lange Anfahrtswege vom Wohnort, Urlaub, auch desjenigen, der die Rückfahrt des Patienten übernimmt, werden hier ebenfalls genannt

In diesem Zusammenhang möchte ich den Fall eines betagten Herrn kurz hervorheben, mit welchem ich über Wochen in Kontakt stand. Aus medizinischer Sicht muss alle 3 Monate eine Schiene bei ihm gewechselt werden. Im Mai 2023 meldete er sich das erste Mal bei mir, nachdem die letzte OP nahezu 1 Jahr zurück lag. Mehrere Termine wurden verschoben, selbst mittags um 15 Uhr bekam er eine Absage, nachdem er als Dialysepatient den ganzen Tag nüchtern auf seine OP wartete. Der Patient fragte mich verständlicherweise, ob es an seinem Alter liege. Eine von mir an das Chefsekretariat gerichtete Email wurde leider überhaupt nicht beantwortet. Solche Anliegen werden spätestens dann von mir an die Patientenservicestelle weitergegeben.

Weiter berichten PatientInnen darüber, dass sie gerade zum Wochenende hin oder vor Feiertagen mit zu wenig Medikamenten entlassen werden. Der Patient wird völlig sich selbst überlassen mit der Frage: erreiche ich heute/morgen meinen Hausarzt? Erhalte ich schnell ein entsprechendes Rezept? Ist das Medikament in der Apotheke überhaupt kurzfristig verfügbar?

Epileptiker, BTM, es gibt eine Reihe von Krankheitsbildern, die ein unnötiges Warten auf das Medikament zum Risiko werden lassen.

Weniger Beschwerden gab es über die Verpflegung. Patienten wissen, dass überall gespart werden muss. Jedoch gab es Beschwerden dahingehend, dass z.B. einem Diabetiker trotz des Hinweises hierüber ungeeignetes Brot serviert wurde. Nichts desto trotz erwähnte er wohlwollend, dass das Personal sehr bemüht war, anderes, geeignetes Brot für ihn zu organisieren. Auf einigen Stationen gibt es überhaupt gar nicht mehr die Möglichkeit, auf einem Essensplan auszuwählen. Das Personal hierzu und die Zeit fehlen, wurde mir mitgeteilt.

Ein weiteres Problem ist für viele PatientInnen, dass sie oder auch deren Angehörige das Personal hinsichtlich Diagnose, Behandlung oder Therapien nicht immer verstehen. Sei es, weil es sprachliche Barrieren gibt oder auch, weil PatientInnen aus gesundheitlichen Gründen nicht dazu in der Lage sind, komplexe Themen zu verstehen. Unterbesetzte Stationen, vor allem am Wochenende, sind oft Teil der Kritik, die ich zu hören bekomme. Einher damit geht, dass bei entsprechend hilfsbedürftigen PatientInnen die Körperpflege knapp bis gar nicht stattfindet, was mir dann die Angehörigen mitteilen.

Relativ oft erreichten mich in diesem Jahr Beschwerden, dass verschiedene Kliniken telefonisch nicht erreichbar waren, und dies trotz Sprechzeiten. PatientInnen konnten somit im Notfall ihren bestehenden Termin nicht absagen bzw. konnten keine neuen vereinbart werden.

Ein Patient nutzte die sogenannte Online-Funktion, um eine Terminanfrage in der Dermatologie zu stellen. Leider war diese Funktion gar nicht mehr aktiv, was natürlich nicht ersichtlich war, zumal er noch eine automatische Kurzantwort erhielt, nämlich dass er in Kürze eine Antwort erhalte. Eine externe Firma war hierfür zuständig, die Zusammenarbeit zwischen dieser Firma und dem UKGM allerdings längst aufgekündigt.

Des Öfteren werde ich entsprechend auch gebeten, für die PatientInnen Termine zu vermitteln, was mir natürlich nicht möglich ist.

Viele Fragen erreichen mich, zu Zuständigkeiten, Abläufen oder auch zur Entlassung von PatientInnen, deren häusliche Versorgung/Pflege die Angehörigen aus Gründen überfordert. Hier verweise ich an die Zentrale Patientenüberleitung. Mit dieser besteht, ebenso wie zur Klinikseelsorge, bei Bedarf eine sehr gute Zusammenarbeit.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

6. Oktober 2023

*Kerstin Frutig-Walter
Patientenfürsprecherin am UKGM
Standort Gießen*