


14. Okt. 2013 

Dr. Klaus Becker  
Patientenfürsprecher

Giessen, den 12.10.2013

Bericht des Patientenfürsprechers für die Vitos-Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie Licherstr.106

Patientenfürsprecherbericht 2012/2013

Die Inanspruchnahme des Patientenfürsprechers beschränkte sich auch im Berichtsjahr 2012/2013 wie im Vorjahr auf erstaunlich wenige Fälle:

Es gab 17 Anfragen (Vorjahr 16). Wie im Vorjahr betrafen die Anfragen wiederum nur ausnahmsweise die Zufriedenheit oder Beanstandungen der pflegerischen oder unmittelbar ärztlichen Maßnahmen oder des Unterbringungsstandards. Überwiegend betrafen sie wieder das jeweilige Behandlungskonzept, dessen Gestaltung der Zuständigkeit des Patientenfürsprechers allerdings weitgehend entzogen ist. Andeutungsweise wurde jedoch schon die neue Rechtslage deutlich, die in Anlehnung an die Behindertenrechtskonvention und die allgemeine Menschenrechtskonvention strengere Bestimmungen für die Behandlungszustimmung bzw. die Zwangsbehandlung vorgibt. Die nach dem Verbot der medikamentösen Zwangsbehandlung in den Kliniken als letzter Ausweg zur Beruhigung zunehmend gebräuchliche Fixierung und Isolierung wird von den Patienten und ihren Angehörigen nicht selten als Folterung empfunden und kritisiert.

Im Einzelnen hatte sich das Anliegen des Patienten/der Patientin beim Eintreffen des Patientenfürsprechers bereits erledigt: in 3 Fällen

Von 2 Patienten wurde der Besuch nach interner Krankenhausverlegung 2 mal angefordert.

1 Patientin wehrte sich gegen ihre Zwangsernährung mit der Magensonde wegen extremer Magersucht

2 PatientenInnen wünschten sich eine andere medikamentöse Behandlung

2 PatientenInnen beschwerten sich über ihre Unterbringung durch entsprechenden Gerichtsbeschluß

1 Patientin fühlte sich aus ihrer Psychose heraus seit der Krankenhausaufnahme mißhandelt

2 PatientenInnen beschwerten sich darüber, daß nach so und so langem Aufenthalt noch „kein einziges Arztgespräch stattgefunden“ hatte

1 stark suizidale Patientin, bzw. deren Angehörige beschwerten sich darüber, daß sie aus diesem Grund über mehrere Tage hinweg isoliert und fixiert und dadurch an neuen suizidalen Handlungen gehindert wurde

1 Patient wollte sich einfach mal aussprechen. „ich habe viele Probleme“

Nur 2 PatientenInnen bemängelten konkrete, eventuell änderbare Sachverhalte: Im Raucherzimmer ist kein richtiger Tisch und der Kummerbriefkasten ist nicht ordnungsgemäß geleert.

Es dürfte einleuchten, daß bei den vorgenannten Wünschen und Beschwerden nur ausnahmsweise durch den Patientenfürsprecher unmittelbare Abhilfe geschafft werden konnte. In jedem Fall wurde mit den „Beschwerdeführern“ ausführlich über ihr Problem und ihre Situation gesprochen und es wurde versucht, bei ihnen Verständnis für die „therapeutischen Bemühungen“ zu erwecken, und es wurde versucht, die Betroffenen gegebenenfalls auch selbst zu einer Verhaltensänderung anzuregen, die dann die von ihnen bemängelten Maßnahmen überflüssig machen konnte. In jedem Fall wurde versucht, die Patienten zur persönlichen Aussprache mit dem jeweiligen therapeutischen Personal zu ermutigen, um so auf eine einvernehmliche Problemlösung hinzuwirken, was naturgemäß bei fortbestehendem psychotischem Erleben nicht immer gelang. Soweit hierbei die persönliche Rücksprache mit dem ärztlichen, pflegerischen oder therapeutischen Personal notwendig war, verlief diese in jedem Fall problemlos, in freundlicher und aufgeschlossener Atmosphäre und unter Berücksichtigung der sich aus dem jeweiligen Krankheitsbild ergebenden Hindernisse auch erfolgreich.

19. Okt. 2013



## Jahresbericht

**für das Berichtsjahr 01.10.2012 - 30.09.2013** (nach § 7 HKG)  
**am UKGM Standort Gießen**  
**der Patientenfürsprecherinnen Gerda Faber**  
**und Edith Nürnberger**

### Universitätsklinikum Gießen (Bezirk 1 Gerda Faber)

Radiologie  
Innere Medizin  
Klinik für Hals-, Nasen- und Ohrenheilkunde  
Chirurgie  
Klinik und Poliklinik für Unfallchirurgie  
Klinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe  
Klinik für Neurochirurgie  
Klinik für Psychosomatik und Psychotherapie

### Universitätsklinikum Gießen (Bezirk 2 Edith Nürnberger)

Medizinische Klinik III und Poliklinik  
Zentrum für Kinderheilkunde  
Zentrum für Dermatologie  
Klinik für Herz-, Kinderherz- und Gefäßchirurgie  
Klinik für Psychiatrie  
MKG - Chirurgie  
Orthopädie  
Zentrum für Augenheilkunde  
Klinik für Neurologie  
Balserscher Stift (ab Juli 2013 nicht mehr zuständig, da zu Kath. Krankenhaus)

Edith Nürnberger  
Gerda Faber

Eichendorffring 133  
Tulpenstr. 21

35394 Giessen  
35418 Buseck

## Jahresbericht Patientenfürsprecherinnen Gerda Faber und Edith Nürnberger

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Jahr geben Frau Faber und Frau Nürnberger wieder einen gemeinsamen Jahresbericht über die Arbeit als ehrenamtliche Patientenfürsprecherinnen ab. Wie sie auch in anderen Berichten ersehen konnten, sind die Beschwerden ähnlich bis gleich und unsere Arbeitsweise ist vergleichbar. Ebenso vertreten wir uns auch gegenseitig bei Urlaub, Krankheit etc.

Auch in diesem Berichtsjahr gab es viele Beschwerden, zum Teil auch erst nach einem Klinikaufenthalt oder einer ambulanten Behandlung. Die meisten Beschwerden konnten von uns geklärt werden bzw. wenn es um medizinische Belange ging, konnten wir in Absprache mit den Patienten, diese an die Patienten-Service-Stelle weiterleiten.

### **Vorgehensweise**

Wie bereits im vergangenen Jahr 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 Kontaktaufnahme 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.

Persönliche Gespräche können auf Wunsch der Patienten in unserem Büro in den Räumen der Klinikseelsorge stattfinden.

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**

#### **Information der Patienten und deren Angehörigen**

**Viele** Beschwerden bestehen darin, dass Patienten oder Angehörige nicht ausreichend informiert werden, dass Informationen unzureichend sind bzw. manchmal unverständlich. **Teilweise bestehe „Chaos“, jeder erzähle etwas anderes. Die Patienten bzw. Hausärzte warten sehr lange auf die**

**Berichte aus der Klinik und erhalten diese erst auf manchmal mehrmalige Nachfrage.**

**Bei Verlegung in ein anderes Zimmer müssen Angehörige suchen, da keiner eine genaue Auskunft geben könne, wohin die Patienten verlegt wurden.**

**Eine Problematik erreichte uns, betreffend die Neurologie (Intensiv):**

**Wenn der Hubschrauber angekündigt ist, wird durch Knopfdruck ein Signal auf dem Dach geschaltet. Dadurch gehen automatisch die Außenrollos nach oben. Hier ist jedoch die Sonnenseite und somit erhitzt und erhellen sich die Räume schnell. Da hier bei den Patienten Hirndruck gemessen wird, wirkt sich dies nachteilig auf die Patienten aus. Dies wurde der Klinikleitung im April schriftlich mitgeteilt. Uns wurde diese Problematik im Juni bekannt und an den med. Direktor weitergeleitet.**

**Nach unseren derzeitigen Informationen müssten diese Rollos aus dem Schaltplan herausgenommen werden, was hohe Kosten verursacht. In diesem Jahr werde dies als erstes bei der „Neonatologie Intensiv –Kinderstation- behoben. In der Neurologie müsse dies auf das nächste Jahr verschoben werden. Der zuständige Prof. wolle sich mit der Technik in Verbindung setzen und versuchen, in Eigenregie wenigstens Folien anbringen zu lassen. Weitere Informationen haben wir hierüber derzeit nicht.**

### **Organisation der Abläufe**

Hier bestehen die meisten Beschwerden in den **Wartezeiten**, die zum Teil **mehrere Stunden** betragen. Auch in der Augenklinik kam wieder zu mehreren Beschwerden, aber besonders in der **Notaufnahme**. Hier bestehen oft mehrere Stunden Wartezeit, besonders auch abends und an Wochenenden bis in die Nacht hinein. **Mehrmals gab es auch Beschwerden über die Unfreundlichkeit in der Aufnahme der Augenklinik.**

**Weitere Beschwerden bestanden darin, dass durch die stundenlangen Wartezeiten die Kosten für das Parkhaus sehr teuer seien.**

**Einzelne Beschwerden gab es darüber, dass Patienten „zu früh“ entlassen werden sollen, meist zum Wochenende, obwohl die Versorgung zu Hause nicht geregelt ist (Ältere Menschen oder auch Personen die alleine leben und nicht in der Lage sind, sich zu versorgen. Der soziale Dienst wird nicht oder zu spät eingeschaltet.**

### **Ärztliche/medizinische Versorgung**

Obwohl es hin und wieder Beschwerden im Bereich der Versorgung gibt (Ärzte seien oft überfordert, wenn nur ein Arzt erreichbar sei), sind die meisten Patienten zufrieden mit der Behandlung und möchten auf „Ihren“ Arzt nicht verzichten. **Einige Beschwerden zu medizinischen Belangen** werden von uns in Absprache mit dem Patienten ausschließlich an die Patienten-Service-Stelle weitergeleitet, da dies nicht in unsere Zuständigkeit fällt. **Die Zusammenarbeit mit der Patienten-Service-Stelle ist sehr gut und die Kontaktaufnahme bzw. Bearbeitung erfolgt zügig.**

### **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 oder es kann Abhilfe geschaffen werden. Manchmal geht es auch „nur um ein Gespräch“, wobei auch **immer öfter erwähnt wird, dass es wohl auch an Personal mangle, „die haben einfach zu viel zu tun und können sich nicht kümmern“.**

**Weitere Beschwerden gab es bezüglich des Essens: Patienten weisen darauf hin, dass sie „lactosefreies Essen“ möchten, dies aber nicht möglich sei. Das Essen könne man sich an Hand einer Karte aussuchen, doch dies habe wenig damit zu tun, was man dann bekomme.**

### **Unterbringungsstandards**

Durch den Neubau des Klinikums haben sich einige Verbesserungen ergeben. Die Beschwerden zu Sauberkeit sind stark zurückgegangen. **Hin und wieder gab es Beschwerden, dass kein Bettzeug vorhanden sei.**

### **Zusammenarbeit mit der Klinikleitung**

In diesem Berichtsjahr haben **keine** Treffen stattgefunden. Neubesetzungen oder Veränderungen erfahren wir durch die Presse. Veränderte Namen und Telefonnummern müssen wir uns erfragen bzw. besorgen.

### **Schlussbemerkungen**

Für viele Patienten konnten wir eine Lösung herbeiführen, manchmal war auch ein Gespräch sehr hilfreich. **Dank der Zusammenarbeit mit der Patienten-Service-Stelle, Herrn Dr. Schroeder-Printzen können wir unsere Arbeit zufriedenstellend erledigen. Hier erhalten wir Unterstützung und Antworten auf offene Fragen.**

**Leider bekommen wir auch immer öfter zu hören, dass Patienten, die noch selbst entscheiden können, das Universitätsklinikum künftig meiden.**

Wir machen immer wieder die Erfahrung, dass es für Patienten wichtig ist, eine unabhängige Person einzuschalten, die sich Zeit nimmt, zuhört und ihre Beschwerden ernst nimmt. Hierin sehen wir unsere Aufgaben als Patientenfürsprecherinnen. Die gute Zusammenarbeit zwischen uns Patientenfürsprecherinnen und mit einzelnen Pflegedienstleitern erleichtert uns die Arbeit

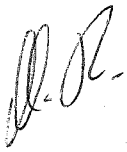
Wir möchten uns hier für das uns entgegengebrachte Vertrauen bedanken.

Gerda Faber

Edith Nürnberger

Gießen, den 07.10.2013

07. OKT. 2013



# Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich

## 2012/ 2013

Ich bin für Patienten über meinen Anrufbeantworter, meinen Briefkasten in der Klinik oder über meine Postadresse zu erreichen. Meine Tätigkeit ist es, wenn Patienten es wünschen sie zu beraten, ihnen weiter zu helfen, Solidarität zu zeigen, Rechte durchzusetzen, und Grenzen aufzuzeigen.

Für Kritik der Patienten ist Klinik intern der Qualitätsbeauftragte Herr Sassmannshausen unter der Telefonnummer 81-977 7 direkt zu erreichen.

Weitere Ansprechpartner in der Klinik sind Frau Bivins, die Hausdame, die Grünen Damen und die Seelsorger, sowie der Sozialdienst.

Ich kann weiterhin feststellen, dass mehr Patientinnen und Patienten ihre Rechte selbst wahrnehmen.

**Ärztliche Versorgung:** Kritisch wird gesehen dass die ärztliche Aufklärung manches mal zu kurz und zu unverständlich ist. Durchaus positive Rückmeldungen bekomme ich über die medizinische und pflegerische Versorgung.

In der Allgemein- und inneren Medizin, sowie auch in der Vizealchirurgie wird eine Angehörigensprechstunde angeboten. Hier kann ein Arzt der jederzeit oder auch nach Absprache Auskunft geben kann.

**Standards zum Aufenthalt:** Hier entsteht bei einigen Patienten Kritik über die alte Bausubstanz auf noch nicht umgebauten Stationen, zu enge Waschgelegenheiten, Toiletten auf den Fluren, keine Duschen auf den Zimmern. Bei einigen Patienten bestand Kritik am Essen.

Die grundlegende Sanierung der gesamten Bettenetage des dritten Stockwerkes einschließlich Neubau des Kreissaales und der Neubau der Kaiserschnitt-OP's hat begonnen und soll 2014 werden. Nach Möglichkeiten sind in den alten Stationen die Bäder neu renoviert worden. Sowie in den Zimmern sind neue Flachbildschirme angeschafft worden.

**Pflegerische Versorgung:** Keine Beschwerde.

**Nachgehende Betreuung:** Keine Beschwerde.

**Beschwerdemanagement der Klinik:**

Seit August 2013 ist eine kontinuierliche Patientenbefragung (Infoblatt „Ihre Meinung zählt“) eingerichtet, hier hat der Patient die Möglichkeit seine Erfahrungen über den Krankenhausaufenthalt mitzuteilen.

Klinik intern gibt es eine Beschwerde Hot- Line direkt an Herrn Sachsenhausen.

**Alle Einrichtungen der Klinik unterliegen einem internen Qualitätsmanagement, mit dessen Hilfe kontinuierlich das medizinische Leistungsangebot und die Abläufe optimiert werden.**

**Mit der Zertifizierung seit 2004, verpflichtet sich die Klinik nachzuweisen, dass die bestätigten Standards weiter verbessert werden. So erlangt die Klinik Kenntnisse über die Schwerpunkte der Anregungen und Kritik der Patienten. Diese Hinweise helfen dabei umgehend Ursachen zu finden und Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten.**

**Meine Erfahrung mit dem Beschwerdemanagement der Klinik und der Zertifizierung haben die Anfragen an die Patientenfürsprecherin stark abgenommen.**

Aus meiner Erfahrung im Krankenhaus kann ich berichten, dass ich in meiner Funktion als Patientenfürsprecherin von der Krankenhausleitung, der Ärzteschaft und dem Pflegepersonal akzeptiert werde.

Lich im Oktober 2013

Mit freundlichen Grüßen

**Brigitte Block**

## Zusätzliche Angaben

Die nachfolgenden Daten helfen uns bei der Auswertung.

**Auf welcher Station wurden Sie stationär behandelt?**

- Station 1A
- Station 1B
- Station 2A
- Station 2B
- Station 2C
- Station 4A
- Station 4B
- Station 5
- Geburtshilfe
- Ambulanz
- EndoProthetikZentrum

**Aufenthaltsdauer**

- bis zu einer Woche
- 1-2 Wochen
- länger

**Lob und Kritik:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Wünschen Sie eine persönliche Kontaktaufnahme?**

Name: \_\_\_\_\_

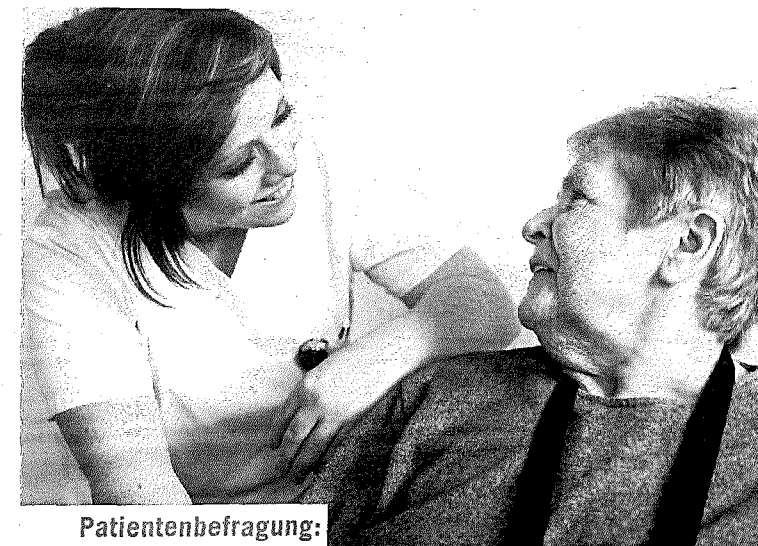
Vorname: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

**Vielen Dank für Ihre Meinung!**

INN  
CHIU  
CHIA  
GYN  
GEB  
EPZ



Patientenbefragung:

**Ihre Meinung zählt!**

## Zertifizierung



## Adresse

### Asklepios Klinik Lich GmbH

Akademisches Lehrkrankenhaus des Fachbereichs Medizin  
der Justus-Liebig-Universität Gießen

Goethestraße 4 · 35423 Lich

Tel.: (064 04) 81-0 · Fax: (064 04) 81-557

lich@asklepios.com · www.asklepios.com/lich

Gemeinsam für Gesundheit www.asklepios.com

W01 - 06/2013

 **ASKLEPIOS**  
Klinik Lich





## Liebe Patientin, lieber Patient,

Sie stehen kurz vor der Entlassung aus dem Krankenhaus. Wir möchten Sie bitten, uns einige **Ihrer Erfahrungen über den Krankenhausaufenthalt** mitzuteilen.

Die Ergebnisse der Befragung werden zur Verbesserung der Versorgung herangezogen und deshalb der Klinikleitung und den Stationen zurückgemeldet, um auf Defizite aufmerksam zu machen.

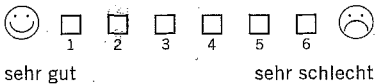
Sämtliche Angaben werden anonym ausgewertet. Es kann niemals ein Rückschluss auf Ihre Person gezogen werden. Schließlich sind wir an Ihrer ehrlichen Meinung interessiert.

Geben Sie den Fragebogen bitte im Stationszimmer ab oder werfen Sie ihn in einen der Briefkästen auf jeder Station.











Für Ihre Unterstützung danken wir Ihnen sehr herzlich!

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Asklepios Klinik Lich







### Bewertungssystematik







### Fragen zur ärztlichen Versorgung:

1. Wie beurteilen Sie die Kompetenz des ärztlichen Personals?  
  1  2  3  4  5  6 
2. Wurden Ihre Wünsche und Sorgen in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt? *Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht, gegebenenfalls Einbeziehung Angehöriger*  
  1  2  3  4  5  6 
3. Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im Krankenhaus mit Ihnen? *Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit*  
  1  2  3  4  5  6 
4. Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert? *Beispiele: Informationen zu Behandlungsrisiken und -ablauf, Medikamenten, zur Krankheit*  
  1  2  3  4  5  6 
5. Wie schätzen Sie die Qualität der medizinischen Versorgung ein? *Beispiele: die fachliche Kompetenz der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, moderne Behandlungsmethoden*  
  1  2  3  4  5  6 














### Fragen zur pflegerischen Betreuung:

6. Wie beurteilen Sie die Kompetenz des Pflegepersonals auf Ihrer Station?  
  1  2  3  4  5  6 
7. Wurden Ihre Wünsche und Sorgen in der Betreuung durch die Pflegekräfte berücksichtigt? *Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht, gegebenenfalls Einbeziehung Angehöriger*  
  1  2  3  4  5  6 
8. Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegekräfte mit Ihnen? *Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit*  
  1  2  3  4  5  6 

9. Wurden Sie von den Pflegekräften insgesamt angemessen informiert? *Beispiele: Umgang mit der Krankheit, Untersuchungen, Tagesablauf*  
  1  2  3  4  5  6 

10. Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Betreuung ein? *Beispiele: fachliche Kompetenz der Pflegekräfte, Versorgung nach neuestem Wissen*  
  1  2  3  4  5  6 

### Weitere Fragen zu Ihrem Krankenhausaufenthalt:

11. Verließ die Aufnahme ins Krankenhaus zügig und reibungslos?  
  1  2  3  4  5  6 
12. Wie zufrieden waren Sie mit der Orientierung in unserer Klinik?  
  1  2  3  4  5  6 
13. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in unserer Klinik?  
  1  2  3  4  5  6 
14. Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Zimmer?  
  1  2  3  4  5  6 
15. Wie zufrieden waren Sie mit der Essensversorgung im Krankenhaus?  
  1  2  3  4  5  6 
16. Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?  
  1  2  3  4  5  6 
17. Würden Sie unsere Klinik weiterempfehlen?  
  1  2  3  4  5  6 