

Jahresbericht

für das Berichtsjahr 01.10.2015 - 30.09.2016 (nach § 7 HKG)
am UKGM Standort Gießen
der Patientenfürsprecherinnen Gerda Faber
und Edith Nürnberger

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.

Unsere Aufgabe sehen wir darin, kurzfristig in dem einen oder anderen Fall dem Patienten zu helfen oder unterstützen. Bei einigen Beschwerden können wir das angesprochene Problem lösen, aber immer nur im Einzelfall. Veränderungen können wir selten feststellen, wie Sie im nachfolgenden Bericht erkennen werden. Viele Beschwerden ähneln denen des Vorjahres.

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 oder auf Station.

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. Ein Gespräch mit dem behandelnden Arzt zu bekommen sei sehr schwierig und erfolge oft erst nach mehrmaligem Nachfragen. Auch beim Personal /Ärzte müsse es Kommunikationsprobleme geben, „oft weiß der eine nicht, was der andere angeordnet bzw. gesagt hat“. Nach dem Tod eines Patienten wünschen sich Angehörige manchmal noch ein Gespräch, was nicht immer, bzw. nach mehrmaligen nachhaken erfolgt.

Einige Patienten wünschen sich einen „Fahrplan“ für die Weiterbehandlung, Bericht an weiterbehandelnden Arzt oder Hausarzt, der sehr oft nicht oder nur auf mehrmalige Nachfrage zugestellt wird.

Auch die schnelle (zu frühe) Entlassung wird oft bemängelt und es kommt vor, dass Patienten in eine Reha kommen, dann aber dort noch nicht behandelt werden können und wieder weggeschickt werden. Sie wissen nicht, wie es weitergehen soll.

Organisation der Abläufe

Bei den Wartezeiten gibt es immer wieder Beschwerden. Es besteht Unverständnis darüber, dass man als Patient, der regelmäßig Termine im Klinikum hat, sich immer wieder bei der „Gesamtanmeldung“ im UG melden muss um sich anschließend nochmal bei der entsprechenden Ambulanz anzumelden.

Die Wartezeiten auf den Fahrdienst innerhalb des Klinikums (vor und nach Behandlungen) sind häufig auch Teil einer Beschwerde. Ebenso die Wartezeiten innerhalb eines Hauses, wenn ein Patient zu einer Untersuchung liegend gebracht wird. Er wird dann von einem sogenannten „Schubser“ zur Untersuchung gebracht und abgestellt. Während dieser Wartezeiten kümmere man sich nicht um den Patienten.

Eine weitere Problematik besteht nach wie vor bei älteren Patienten, hier insbesondere bei Menschen die keine Angehörigen haben bzw. die nicht erreichbar sind.

Über OP-Verschiebungen haben sich auch wieder einige Patienten beschwert, vor allen Dingen, dass sie für die OP vorbereitet sind und dann u.U. den ganzen Tag warten müssen, keine Versorgung haben und am späten Nachmittag erfahren, dass sie nicht mehr operiert werden. Dies ist ein Problem besonders bei Patienten mit Diabetes. Bei diesen Beschwerden wie auch in einigen anderen stellt sich immer wieder heraus, dass ein Gespräch mit den Patienten oder Angehörigen sinnvoll und notwendig wäre.

Auch die Verlegung der Patienten ohne Benachrichtigung der Angehörigen obwohl die Telefonnummer hinterlegt wurde, ist immer wieder Thema bei unseren Beschwerden und zum Teil damit verbunden sind verloren gegangene Gegenstände.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Es gibt auch Beschwerden über die medizinische Versorgung. In solchen Fällen bitten wir die Patienten, sich an die Patient-Service-Stelle zu wenden, da hier eine Klärung unsererseits nicht in unserer Kompetenz liegt.

In einigen Angelegenheiten wenden wir uns auch, nach vorheriger Absprache mit den Patienten, an die Patienten-Service-Stelle. Hier haben wir mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen einen zuverlässigen Ansprechpartner und können so den Patienten weiterhelfen. Problematisch wird es u.U. an den Wochenenden, ab freitags nachmittags.

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.

Allerdings haben sich die Beschwerden vermehrt. Oft hätte das Personal keine Zeit, man bekomme manchmal „schnippische“ Antworten oder man sei nicht zuständig. Die Patienten erklären zum Teil Verständnis zu haben, da das Pflegepersonal überfordert sei, bemängeln aber grundsätzlich, dass dies kein Umgang sei.

Unterbringungsstandards

Die Beschwerden zu Sauberkeit sind zurückgegangen, führen aber immer wieder zu Beschwerden. Hin und wieder wird sich über das Essen beklagt bzw. dass auf bestimmte Unverträglichkeiten, die angegeben wurden, nicht geachtet wurde.

Zusammenarbeit mit der Klinikleitung

In diesem Berichtsjahr fand keine Besprechung mit dem medizinischen Direktor u.a. aus dem Klinikum statt. Gerne hätten wir das Eine oder Andere vorab besprochen, konnten aber keinen gemeinsamen Termin finden.

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 können wir unsere Arbeit zufriedenstellend erledigen. Hier erhalten wir Unterstützung und Antworten auf offene Fragen. Dafür möchten wir uns bedanken sowie auch für das entgegengebrachte Vertrauen.

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. Oft können wir auch Hinweise geben, an wen sich die Patienten wenden können. Dadurch konnten wir bisher manchen Konflikt entschärfen und die Patienten wendeten sich nicht gleich an die Presse, was einige Patienten durchaus in Erwägung zogen. Hierin sehen wir unsere Aufgaben als Patientenfürsprecherinnen.

Gießen, den 08.10.2016

Eingang SST, 91 : 12.10.2016 m.

Dr. Klaus Becker
Patientenfürsprecher

Giessen, den 27.09.2016

Bericht des Patientenfürsprechers für die Vitos-Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Giessen, Licherstr.106 2015/2016

Wie schon in den Vorjahren dargestellt, stellen sich dem Patientenfürsprecher in einer Psychiatrischen Klinik Fragestellungen, die über die Anliegen in einem „normalen Krankenhaus“ hinausgehen. Immer oder jedenfalls häufig richten sich die von den Patienten geäußerten Probleme nicht nur gegen die unmittelbare klinische Behandlung, sondern immer auch direkt oder indirekt gegen das jeweilige Unterbringungsverfahren, also gegen Polizei und Gericht, wenn es sich um eine Unterbringung im rechtlichen Sinn handelt.

Vom Patientenfürsprecher wird also nicht nur die Vermittlung zwischen Patienten und Klinikmitarbeitern, sondern auch die zwischen den Patienten und den Gerichten erwartet, nicht selten mit dem direkten Wunsch, daß er die sofortige Beendigung der Unterbringung und die sofortige Entlassung bewirken soll, worauf der Patientenfürsprecher natürlich in der Regel keinen Einfluß nehmen kann.

Der/die PatienIn hat darüber jeweils ihre eigene Vorstellung, ob sie kompatibel ist oder nicht. Sie muß aber berücksichtigt werden und kann als Ausgangspunkt der jeweiligen Erläuterung dienen.

Im Berichtsjahr waren es wieder weniger Anfragen als im Vorjahr, nämlich wiederum nur 16 wie im Jahr vorher, statt 25 wie im Vorjahr. Im Einzelnen ging es um folgende Probleme:

Kommunikationsdefizite bezüglich der Behandlung:	7
Kommunikationsdefizite bezüglich des Unterbringungsverfahrens:	2
Kommunikationsdefizite bezüglich „Reizabschirmung“:	2
Klare Wahnvorstellungen	3
Bereits entlassen	1
Beschwerde wegen „Nichtaufnahme“:	1

Eingang SST 91: 14. 10. 2016 FF.

Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich für den Berichtszeitraum 2015/ 2016

Ich bin für Patienten über meinen Anrufbeantworter 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 die Kritik der Patienten ist Klinik intern der Qualitätsbeauftragte Herr Sassmannshausen unter der Telefonnummer 81-977 direkt zu erreichen.

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

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

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 Sassmannshausen.

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

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

Nach meiner Erfahrung in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement der Klinik und deren Zertifizierung haben die Anfragen an die Patientenfürsprecherin abgenommen.

Im Berichtszeitraum 2015/2016 gab es einzelne Anliegen über:

Ärztliche Versorgung: Weiterhin kritisch wird gesehen, dass die ärztliche Aufklärung manches mal zu kurz und zu unverständlich ist.

Verschiebungen bei ambulanten Operationen.
Wartezeiten in dem ambulanten OP-Zentrum bis zum OP- Eingriff.

Wunsch nach einem Aufklärungsgespräch ohne Mitpatienten in einem separatem Raum.

Handyverbot für Patienten im Aufwachraum.

Durchaus positive Rückmeldungen bekomme ich über die medizinische und pflegerische Versorgung.

Standards zum Aufenthalt: Kritik an der Essensversorgung. Mitunter kommt es zu Verwechslungen des vorbestellten Mittagessen.

Pflegerische Versorgung: Keine Beschwerden. Ich bekomme durchaus positive Rückmeldungen über den großen Einsatz der Pflegekräfte und Bedauern das nicht mehr Pflegepersonal vorhanden ist.

Informationen der Patienten und Angehörige: Keine Beschwerde.

Nachgehende Betreuung: Keine Beschwerde.

In der Zusammenarbeit mit dem Qualitätsbeauftragten Herrn Sassmannshausen konnten die Anliegen der Patienten vertraulich und einvernehmlich geregelt werden.

Bedanken möchte ich mich bei Herrn Sassmannshausen von der Asklepios Klinik Lich der sich stets unkompliziert in dringenden Fällen der Patienten für eine schnelle Abhilfe einsetzt. Dem Landkreis mit Herrn Osswald und deren Sachbearbeiterin Frau Roska für ihr offenes Ohr bei Problemen und Wünschen von Seiten der Patientenfürsprecher.

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 2016
Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block