

Eingang SST. 91:03.10.2017 TT. 1

Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich für den Berichtszeitraum 2016/ 2017

Mein Name ist Brigitte Block und ich bin Patientenfürsprecherin der Asklepiosklinik in Lich.

Ich bin für Patienten über meinen Anrufbeantworter (06404/81560) 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 klinikintern 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.

Klinikintern gibt es eine Beschwerde Hotline direkt an Herrn Sassmannshausen.

Herr Sassmannshausen ist ein zuverlässiger Ansprechpartner und kann bei der überschaubaren Größe des Hauses sofort weiterhelfen.

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

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.

Probleme oder Kritik ähneln sich im Berichtszeitraum 2016/17 wie in den Jahren davor. Ausnahme war sicherlich hier die Anfrage und Bitte, bei der Unterbringung einer geflüchteten Frau aus Eritrea behilflich zu sein.

Veränderungen gibt es ständig in der Asklepiosklinik in Lich. So werden die letzten Dreibettzimmer in Zweibettzimmer umgebaut. Um die im letzten Jahr geäußerte Kritik an zu langen Wartezeiten in dem ambulanten OP-Zentrum zu verbessern, hat man hier die Zeitschiene für die Patienten verändert. Das geforderte Handyverbot im Aufwachraum wurde umgesetzt. Zusätzliches Personal wurde eingestellt und wird weiterhin gesucht. Zur besseren Essensversorgung soll im neuen Jahr der Anbieter gewechselt werden.

Im Berichtszeitraum 2016/2017 gab es einzelne Anliegen über:

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

Wartezeiten in der Ambulanz

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 Mittagessens.

Pflegerische Versorgung: Keine Beschwerden. Ich bekomme durchaus positive Rückmeldungen über den großen Einsatz der Pflegekräfte und Bedauern, dass 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 Stock und deren Sachbearbeiterin Frau Fritz 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 2017
Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block

Eingang SST. 91: 04.10.2017 Fr.

Jahresbericht der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter am UKGM Standort Gießen für die Zeit ab 1. Januar 2017 sowie Frau Edith Nürnberger, ebenfalls Patientenfürsprecherin am UKGM Standort Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie in den Jahren zuvor, erhalten Sie einen Bericht über die Arbeit der Patientenfürsprecher am UKGM Standort Gießen, für mich ist es jedoch der erste, den ich Ihnen vorlege.

Am 1. Januar 2017 habe ich dieses Ehrenamt übernommen, das ich mir hier mit Frau Nürnberger teile.

So hören wir beide mehrmals täglich, 7 Tage in der Woche, den für uns geschalteten Anrufbeantworter ab. Wer den Anruf entgegen nimmt, kümmert sich auch um die Belange des Anrufers, unabhängig davon, welche Abteilung bzw. Station betroffen ist. Dies hat sich bewährt und kommt eigentlich auch den Patienten entgegen, da somit zeitnah gehandelt werden kann, ohne dass zuerst von mir auf Frau Nürnberger bzw. umgekehrt, weitergeleitet werden muss.

Weiterhin haben die Patienten bzw. deren Angehörige die Möglichkeit, jeden von uns per email zu kontaktieren. Es gibt ebenfalls die Möglichkeit, uns auch per Post zu erreichen, was allerdings die Bearbeitung der Angelegenheit etwas hinauszögert, da die Post dann zuerst von einem von uns im Klinikum abgeholt werden muss.

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

Was die Sorgen und Nöte der Patienten angeht, so betrifft dies ähnliches, wie in den Jahren zuvor, ein großer Teil allerdings auf:

- Die Kommunikation zwischen Ärzten bzw. Pflegepersonal und Patient bzw. Angehörige.

Hier stellen wir, Frau Nürnberger und ich, immer wieder fest, dass die Informationen an den Patienten bzw. dessen Angehörige, missverständlich und/oder für den Patienten nicht nachvollziehbar oder unzureichend, erfolgen. Gerade wenn mehrere Ärzte Kontakt mit dem Patienten haben kommt es nicht selten vor, dass es unterschiedliche Aussagen über die bevorstehende Weiterbehandlung des Patienten gibt, womit der Patient dann letztlich gänzlich irritiert und überfordert ist.

Oft ist es sehr schwierig, in Ruhe ein Gespräch mit dem behandelnden Arzt zu bekommen oder dann auch zu führen, sodass sich die Patienten oft mit ihren Sorgen und Fragen hilflos und allein gelassen vorkommen.

- Ein großer Teil der Beschwerden richtete sich auch auf die langen Wartezeiten im Bereich Bring-/Abholservice und Aufnahme.
So z. B. Patienten, die stationär im Krankenhaus aufgenommen sind und zur Dialyse müssen, zum MRT oder in andere Bereiche zwecks Untersuchung. Nicht jeder Patient kann/darf selbst zu Fuß dorthin.

Dialysepatienten klagen z.B. darüber, dass sie nach erfolgter Dialyse im Wartebereich teils lange Zeit verbringen und auf den Transportdienst warten müssen. Diese Patienten müssen ihren Urin nach der Dialyse auf Station messen und protokollieren lassen. Da mitunter lange Wartezeiten mit voller Blase anfallen, bekommt hier ein mancher Patient ein großes Problem.

Schwierig wird das ganze auch dadurch, weil der Fahrdienst unter der Woche lediglich bis 18 h Dienst tut und am Wochenende überhaupt nicht; einen Bereitschaftsdienst gibt es nicht.

Dies spielt insbesondere dann aber eine Rolle, wenn z.B. in der Strahlenabteilung ein Bestrahlungsgerät ausfällt und Bestrahlungstermine schnellstens umkoordiniert werden müssen.

Verschiebungen der OP-Termine sind für den Patienten und/oder deren Angehörige in manchen Fällen nicht verständlich nachvollziehbar, wenn die Informationen ausbleiben. Patienten müssen sehr viele Stunden „nüchtern“ bleiben und sind entsprechend für die bevorstehende OP vorbereitet, um dann ggf. erst nachmittags zu erfahren, dass sie heute nicht mehr operiert werden können. Den meisten Patienten ist verständlich, dass es Notfälle gibt und Prioritäten gesetzt werden müssen. Allerdings werden Operationen beim gleichen Patienten durchaus auch weitere Male verschoben, sodass der Patient sich selbst nicht mehr gut versorgt sieht, da manchmal neben der akuten Erkrankung, die die OP erforderlich macht, weitere chronische Erkrankungen bestehen.

Grundsätzlich muss man feststellen, dass die Kommunikation zwischen Klinikpersonal und Patient oftmals zu kurz kommt, wodurch es zu vielen, meist vermeidbaren Problemen und Missverständnissen kommt.

Die Patienten sind aufgrund ihrer Erkrankung in Behandlung, nervlich angespannt und sehr dankbar, wenn sie letztendlich bei der Patientenfürsprache ein offenes Wort und je nach Möglichkeit auch Hilfe und Unterstützung finden.

Wir, Frau Nürnberger und ich, konnten durch Hinterfragen an entsprechender Stelle bzw. Vermittlung meist eine Lösung für die Patienten herbeiführen. Dort, wo die Sorgen und Nöte durch uns als Patientenfürsprecher zu keiner Lösung finden konnten, weil es außerhalb unseres Kompetenzbereiches lag, finden wir mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen vom UKGM einen Ansprechpartner, der dann weiter für die Patienten unterstützend tätig wird. In einigen Fällen bitten wir auch die Patienten, sich direkt mit der Patienten-Service-Stelle in Verbindung zu setzen.

Herrn Dr. Schroeder-Printzen möchten wir hier an dieser Stelle danken, dass dank seiner Hilfe oftmals zeitnah eine Lösung für die Belange der Patienten erreicht werden konnte.

Auch den Mitarbeitern des Klinikums möchte ich danken. Sie nahmen sich trotz ihrer Arbeit und Hektik die Zeit, um mit mir zu telefonieren, wenn ich Fragen zu Beschwerden hatte. Meine Erfahrung zeigt, dass die meisten Mitarbeiter selbst gerne mehr Zeit für den einzelnen Patienten aufbringen möchten, sie dies aber aufgrund ihrer eigenen beruflichen Arbeitsbelastung nicht leisten können.

Zum Schluss möchte ich anbringen, dass ich in diesem Bericht natürlich nicht alle Sorgen und Probleme, mit denen ich mich in den vergangenen Monaten dieses Jahres beschäftigt habe, hier erwähnen kann. Gleiches gilt für Frau Nürnberger, die diesen Bericht voll und ganz mitträgt.

Als persönliche Erkenntnis dieses Ehrenamtes möchte ich jedoch nicht unerwähnt lassen, dass die meisten Patienten bzw. deren Angehörige sehr dankbar für die Einrichtung des Patientenfürsprechers sind. Sie fühlen sich angenommen; und allein das gibt vielen wieder Kraft und Zuversicht. Sie fühlen sich in ihrer Situation nicht allein gelassen.

Hungen, den 02.10.2017

Kerstin Frutig-Walter

Edith Nürnberger

Eingang SST. 91; 16.10.2017 fr

Dr. Klaus Becker

Giessen, den 06.10.2017

Bericht des Patientenführers für die Vitos – Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Giessen, Licherstr.106

Wie bereits in den Vorjahren hielt sich die Inanspruchnahme des Patientenführers wieder in Grenzen. Sie war auch zeitlich sehr wechselhaft. Während es Zeiten gab, in denen durch Wochen hindurch kaum Anfragen kamen, häuften sich diese dann wieder in anderen Wochen. Insgesamt gab es im Jahr 2016/2017 13 Anfragen von Patienten, teilweise aber auch von Angehörigen, die sich von der Klinik nicht immer richtig verstanden fühlten.

Wie schon früher bezogen sich viele Anfragen auch wieder nicht in erster Linie auf die unmittelbare Behandlung oder die „Hotelleistungen“ des Krankenhauses, sondern meistens wurden rechtliche Fragen und Fragen der gerichtlichen Verfahren (Betreuung, Unterbringung nach HFEG oder BGB, neuerdings nach dem PsychKHG) hinterfragt. Die damit zusammenhängenden Probleme verursachen bei den Betroffenen häufig Ängste und Befürchtungen: Bin ich jetzt für immer hier untergebracht und eingesperrt, muß ich jetzt immer hierbleiben? Warum nimmt man mir mein Handy weg, warum darf ich meine Tochter nicht besuchen, warum habe ich keinen Ausgang, warum werde ich „isoliert“?

Die Patienten und Patientinnen reagieren mit diesen Fragen sehr empfindlich schon nach kurzer Zeit. Häufig gibt es dann noch keine richterliche Anhörung, oder jedenfalls noch keinen schriftlichen Beschluß. Oft wird auch der Richter oder die Richterin nicht als solche erkannt oder wahrgenommen. In Kenntnis dieser zeitlichen Verzögerung lautet dann die Empfehlung des Patientenführers häufig: „Bitte ein oder zwei Tage abwarten, dann klärt sich das Problem meistens von selbst“. Und meistens ist es dann auch so. Wenn der Besuch nach einem oder mehreren Tagen wiederholt wird, ist der Betroffene häufig schon entlassen oder das Verfahren hat sich jedenfalls geklärt.

Oft wird auch nach der Therapie, bzw. nach der Art des Psychopharmakons gefragt, die von vielen PatientInnen zunehmend problematisiert wird. Um hier angemessen antworten zu können, ist die ausreichende Information des Patientenführers wünschenswert, denn nur wenn er über das jeweilige therapeutische Konzept informiert ist, kann er zutreffende und angemessene Informationen vermitteln, auch wenn es nicht zu seinen Aufgaben gehört, beratend in die jeweilige Therapie einzugreifen. Ohne diese Informationen bleibt sonst nur das beruhigende und vermittelnde Gespräch.