

Jahresbericht der Asklepios Klinik in Lich für den Berichtszeitraum 2019/ 2020

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

Patienten können mich über meinen Anrufbeantworter in der Klinik oder über meine Postadresse erreichen. Hinweise auf das Amt der Patientenfürsprecherin sind in den Patienteninformationsmappen, die in jedem Krankenzimmer ausliegen, vorhanden. Persönliche Gespräche werden auf Wunsch der Patienten vereinbart.

Meine Aufgabe ist es Patienten, die es wünschen zu beraten, ihnen weiter zu helfen, Solidarität zu zeigen, Rechte durchzusetzen, und Grenzen aufzuzeigen. Alle Anliegen werden vertraulich behandelt.

Für die Kritik der Patienten im Haus ist Frau Mayer- Emminger mit der Telefonnummer 81-683 zuständig.

Weitere Ansprechpartner in der Klinik ist 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 wird eine kontinuierliche Patientenbefragung (Infoblatt „Ihre Meinung zählt“) durchgeführt. Hier hat der Patient die Möglichkeit seine Erfahrungen über den Krankenhausaufenthalt mitzuteilen.

Bei klinikinternen Beschwerden besteht die Hot- Line sich direkt an Frau Mayer-Emminger zu wenden. Hier kann bei der überschaubaren Größe des Hauses Frau Mayer-Emminger als zuverlässige Partnerin den Patientinnen und Patienten sofort weiterhelfen.

Nach meiner Erfahrung in der 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 jeder erneuten Zertifizierung , verpflichtet sich die Klinik, die Standards weiter zu verbessern. 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.

Mit 242 Betten und rund 500 Mitarbeitern versorgt die Asklepios Klinik Lich als Akutklinik der Grund- und Regelversorgung jährlich mehr als 40.000 Patienten.

Veränderungen gibt es ständig in der Asklepiosklinik Lich.

- digitale Patientenkurve

- das Herzkatheder Labor mit zusätzlichen Betten und Versorgung

- Adipositas Chirurgie

Der gemeinsame Kindergarten der Stadt Lich und der Asklepiosklinik auf dem Klinikgelände mit dem integrierten Familienzentrum ist fertiggestellt. Für die bessere Versorgung der Kinderbetreuung des Personals ist hier gesorgt.

Im Berichtszeitraum 2019/2020 gab es in den Bereichen wie ärztliche Versorgung, Standards zum Aufenthalt in der Klinik , pflegerische Versorgung, Informationen der Patienten und deren Angehörige sowie auch der nachgehenden Betreuung von Patienten keine nennenswerten Beschwerden.

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

Standards zum Aufenthalt: Keine Beschwerden

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 Beschwerden

Das Jahr 2020 ist ab dem Monat März für alle Krankenhäuser ein besonderes Jahr. Es ist Corona geprägt.

Klinik-intern ist ab Mitte März ein Krisenstab tätig. Hier werden alle Fragen im Umgang mit dem Corona Virus geklärt.

Es gibt sicherlich viele Themen, hier nur einige :

Umsetzung der Erlasse des hess, Sozialministerium, inden Wochen weniger

Patienten , OP Verschiebungen, Beschaffung von Material,

Intensivbetten, Beatmungsgeräte

Besucher für Patienten

Hier gibt es Fragen von Patienten wie:

Darf man den Patienten in den Arm nehmen oder berühren?

Gelten die üblichen Besuchszeiten?

Lassen tatsächlich alle Krankenhäuser Besuche wieder zu?

Wie viele Besucher darf ich als Patient am Tag empfangen?

Aufgrund des Infektionsrisikos gelten nach aktuellem hessischem Erlass folgende Bestimmungen:

Besuchszeiten

- Montag - Freitag: 14 - 18 Uhr
- Samstag - Sonntag: 10 - 16 Uhr

Besuchsbeschränkung

- In den ersten 6 Tagen darf ein Patient insgesamt nur 2 Besuche empfangen.
- Ab dem 7. Tag ist täglich ein Besuch gestattet.

Um die Hygieneregeln einzuhalten, gilt ab dem 27.07.2020:
Pro Patient und Tag ist maximal 1 Besucher für 1 Stunde zugelassen.

Hygieneregeln

Die Hygieneregeln gelten während des gesamten Besuchs, auch im Patientenzimmer (Maskenpflicht, Händedesinfektion, Mindestabstand 1,5 m).

Besucherformular

Jeder Besucher muss ein Besucherformular ausfüllen.

Registrierung

Bei Betreten unserer Klinik müssen Sie sich mit dem ausgefüllten Besucherformular am Eingang registrieren lassen.

Da ich als Patientenfürsprecherin auch schon 69 Jahre alt und Risikopatient bin habe ich wenige Besuche im Krankenhaus machen können.

Bei all den Veränderungen habe ich als Patientenfürsprecherin wenig Kritik am Krankenhaus von Seiten der Patienten berichtet bekommen.

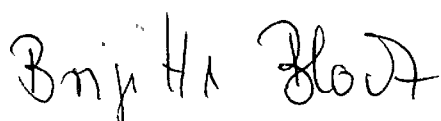
In der Zusammenarbeit mit Frau Mayer-Emmendinger konnten die Anliegen der Patienten vertraulich und einvernehmlich geregelt werden.

Bedanken möchte ich mich bei Frau Mayer-Emmendinger von der Asklepios Klinik Lich die sich stets unkompliziert und kompetent in dringenden Fällen 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 September 2020
Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Block



Eingang: 25.09.2020 Fr.

**Jahresbericht 2020 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter
am UKGM Standort Gießen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch in diesem, von Corona geprägten Jahr, wurden wir, die Patientenfürsprecher mal mehr, mal weniger schriftlich und/oder kontaktiert.

Waren die Beschwerden und Hilferufe in den ersten drei/vier Monaten etwa noch ähnlicher Art, wie in den Jahren zuvor; nämlich wiederholt verschobene Operationen, viel zu lange Wartezeiten bei den Anmeldungen. Das wochenlange Vertrösten auf dringend benötigte Arztbriefe/-berichte nach der Entlassung des Patienten. Teils monierten die Anrufer Sprachschwierigkeiten, die zwischen dem Klinikpersonal und den Patienten auftraten.

Ab April/Mai 2020 etwa änderte sich dies dahingehend, als es nun auch andere, neue Probleme gab:

Wie bekannt, waren lange keine Besuche auf Station gestattet bzw. lediglich in absoluten Ausnahmefällen. Mich erreichten Anrufe von verzweifelten Menschen, die sich Sorgen um das Wohlergehen ihrer Angehörigen auf Station machten. Patienten, die aufgrund ihres Gesundheitszustands oder Alters teils nicht mehr in der Lage sind oder waren, den Ausführungen der Ärzte oder auch des Pflegepersonals zu folgen. Für alle Beteiligten eine extreme Herausforderung und Belastung.

War es mir selbst nicht möglich, eine Klärung herbeizuführen, standen in gewohnter Weise die Herren Dr. Schroeder-Printzen sowie Herr Pötzel von der Patientenservicestelle im Haus zur Verfügung. Ihnen vielen Dank für die stets gute und freundliche Zusammenarbeit.

In diesem Jahr kam dem einmal jährlich stattfindenden persönlichen Gesprächstermin im Universitätsklinikum Gießen, dem auch der Ärztliche Direktor des Hauses, Herr Prof. Böning beiwohnt, besondere Bedeutung zu. Unter Einhaltung sämtlicher Hygieneregeln konnten wir uns über die bestehende Ausnahmesituation austauschen. Nämlich, auf welchem Wege kommen Patienten (von Zuhause) an Ersatzwäsche, wann, wie lange und mit wieviel Personen dürfen Angehörige auf die Intensivstationen.

Besonders wichtig war mir die persönliche Klärung folgenden Sachverhaltes: Eine Ärztin auf der Kinderstation wollte mir, der Patientenfürsprecherin, telefonisch keine Auskunft erteilen. Auch der Mutter des Kindes wurde keine telefonische Auskunft erteilt. Die Mutter durfte gesundheitsbedingt das Klinikum nicht betreten, vom Vater des Kindes getrennt lebend, so dass sie durch diesen auch keine Informationen über den Gesundheitszustand des Kindes erhielt. In ihrer Not rief die Mutter mich an und

bat mich um Hilfe und Unterstützung. Da der Ärztin allerdings nicht bekannt war, dass es eine Patientenfürsprecherin am UKGM gibt und ob ich diese denn dann auch überhaupt sei, bekam auch ich keine Auskunft. Rechtlich so in Ordnung, wie ich später erfuhr, für die Kindesmutter allerdings eine nervenaufreibende Situation.

Des Weiteren trat eine Patientin in schriftlicher Form an mich heran und schrieb mir einen sehr langen sorgenvollen Brief. Mehrere Telefonate mit ihr folgten. Aufgrund wiederkehrender stationärer Aufenthalte in der Klinik bat sie um Anonymität. Die Problematik dieses Falles, die Sorgen und Ängste der Patientin sowie offene Fragen konnte ich sodann persönlich u.a. auch mit dem Ärztlichen Direktor erörtern. Da ich mit der Patientin nach wie vor in Kontakt stand, konnte ich ihr daraufhin entsprechend berichten.

Oftmals laden die Anrufer bei uns ihren Frust ab, müssen wir uns Wutreden anhören. Doch angesichts der Ausnahmesituation von Patienten und Angehörigen kann ich damit gut umgehen. Die Menschen sind einfach verzweifelt und wir der Blitzableiter. Den Anrufern ist zumeist auch nicht bewusst, dass wir nicht im und für das Uniklinikum tätig sind, sondern lediglich ehrenamtlich für die Patienten agieren. Mehrfach wurde ich dann auch gefragt: „warum tun Sie sich das denn an?“.

Meine Antwort: „Weil Patienten und Angehörige schon genug mit den Sorgen der Krankheit belastet sind und oft keine Kraft mehr für Probleme dieser Art haben“, so wie ja dieser Anrufer selbst eben auch.

Manchmal genügt es den Anrufern schon, wenn man ihnen einfach nur zuhört. Anrufer sind teils allerdings auch so aufgebracht bzw. aufgereggt, dass sie um Hilfe bitten, ohne konkret die Station oder Namen nennen zu können. Dann ist es schon fast eine detektivische Aufgabe, dies alles entsprechend herauszufinden, um überhaupt tätig werden zu können.

Nicht wirklich behilflich, aber entsprechend verweisen konnte ich, wenn die Frage der Angehörigen aufkam, wie es nach der Entlassung des Patienten weitergehen solle. Pflege zuhause kann keiner leisten, geht es in die Reha, was muss alles für den Patienten getan werden usw. In diesen Fällen verweise ich auf die Zentrale Patientenüberleitung mit der entsprechenden Telefonnummer.

Mancher Anruf erreichte mich auch mit der Bitte, einen Termin im Haus vermitteln zu können. Hier musste ich allerdings darauf verweisen, dass dies nicht in meinen Zuständigkeitsbereich fällt und mir die Hände gebunden sind.

Alles in allem, vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Hungen, den 25.09.2020

Kerstin Frutig-Walter

Eingang: 29.09.2020 Fr.

Jahresbericht

für das Berichtsjahr 01.10.2019- 24.09.2020 (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. Seit Januar 2019 bin ich gemeinsam mit Frau Frutig-Walter für die Patienten am Universitätsklinikum Gießen-Marburg ansprechbar.

In diesem Berichtsjahr gab es auch wieder viele Beschwerden, zum Teil auch erst nach einem Klinikaufenthalt oder einer ambulanten Behandlung. Bei einigen Beschwerden wurde der Wunsch geäußert, dies anonym zu behandeln, da die Patienten wiederholt in die Klinik müssten und Angst davor hatten, dies könnte von Nachteil sein.

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.

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

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.

Eine Entlassung aus dem Krankenhaus ohne Bericht und Medikamentenplan wird oft angemahnt. Die Patienten müssen häufig auch nach mehrmaligem Nachfragen auf ihre Unterlagen warten. Es geht meist auch darum, dass eine Weiterbehandlung durch den Hausarzt ohne nähere Information nicht erfolgen kann. Auch auf Nachfragen des Hausarztes wird dieser Bericht nicht zeitnah zugesandt.

Organisation der Abläufe

Lange Wartezeiten sind immer wieder Thema bei den Beschwerden, sowie auch bei vereinbarten Terminen, die nicht eingehalten werden, bzw. man wird nach Hause geschickt und muss sich dann einen neuen Termin besorgen. Besonders ärgerlich ist, wenn Patienten teilweise den ganzen Tag warten, von weit herkommen oder einen Anschlußtermin haben.

Eine weitere Problematik besteht nach wie vor bei älteren Patienten, hier insbesondere bei Menschen die keine Angehörigen haben bzw. die nicht erreichbar sind. Es kommt immer wieder vor, daß Patienten kurzfristig entlassen werden sollen und nicht wissen wohin, da sie alleine leben oder Angehörige sind nicht vorbereitet. Hier ist eine Einschaltung der Patientenüberleitung/Sozialstation sinnvoll, erfolgt aber nicht immer.

OP-Verschiebungen waren auch in diesem Berichtsjahr wieder häufiger. Nicht nur bei Patienten mit Diabetes ist dies ein Problem. Bei mehrmaligem Verschieben, wie es immer wieder vorkam, sind die Patienten sehr verärgert, möchten am liebsten das Krankenhaus verlassen. Sie werden für die OP vorbereitet, warten den ganzen Tag und dann wird der Termin wieder auf den nächsten Tag oder weiterhin verschoben. Das ganze hat sich bei mehreren Patienten wiederholt. Eine Antwort bekamen die Patienten auf Nachfrage: Es sind Notfälle eingetreten oder es ist kein Anästhesist da! Manchmal würde auch ein aufklärendes Gespräch mit den Patienten mehr Verständnis erlangen.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Auch gab es wiederholt Beschwerden über die medizinische Versorgung, bzw. wurden Patienten wieder nach Hause geschickt, die dann kurzfristig wieder in die Klinik bzw. ein anderes Krankenhaus gegangen sind. Zum Beispiel berichtete eine Angehörige, dass der Patient nach einem Aufenthalt in der Klinik wieder nach Hause geschickt wurde, es gab kein Befund, er wurde lediglich mit Kortison behandelt. Er mußte dann an einem Dienstag Abend mit dem Notarzt wieder in die Klinik gebracht werden, wo er bis donnerstags in der Notaufnahme lag und dort erst mittags gegen 12.30 Uhr auf die Station kam. Er wurde dann neurologisch behandelt. Die Frage der Angehörigen blieb offen, warum man ihn nicht beim ersten Aufenthalt in eine andere Abteilung verlegt habe, als bei

der ersten Untersuchung kein Befund vorlag.

Den Angehörigen konnte man keine Auskunft geben, auf welche Station der Patient gebracht wurde, sie gingen selbst auf die Suche.

Es gibt immer wieder Einzelfälle, 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.

In einigen Angelegenheiten 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 wünschenswert sei. Bei einigen Beschwerden geht es auch um den „Umgangston“, der unangemessen und teilweise frech ist. Wir versuchen dann mit der entsprechenden Person selbst Kontakt aufzunehmen oder schalten die Pflegedienstleitung ein.

Unterbringungsstandards

In der Regel gibt es hier kaum Beschwerden. Es kommt vor, dass mal die Matratze oder das Kopfkissen ausgetauscht werden soll oder WLAN nicht immer funktioniert. Wir versuchen dann, diese Beschwerde zu klären bzw. Abhilfe zu schaffen.

Zusammenarbeit mit der Klinikleitung

In diesem Berichtsjahr fand ein Treffen mit dem medizinischen Direktor, Herrn Prof. Dr. Böning, Herrn PD Dr. Schroeder-Printzen und Herrn Pötzl von der Patienten-Service-Stelle statt. Es wurden verschiedene Probleme angesprochen, auf die ich hier im Einzelnen nicht eingehen möchte. Manche Probleme sind bekannt, Verbesserungen werden angestrebt.

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 gehen Patienten davon aus, 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. In der Regel sind die Patienten oder deren Angehörige dankbar, dass sie endlich einen Ansprechpartner haben, dem sie ihr Anliegen vorbringen können.

Manchmal ergeben sich Situationen, wo wir die Patienten nicht erreichen können, wenn z.B. der Name unverständlich ist, die Station nicht bekannt und keine Telefonnummer hinterlassen wird.

Ich mache immer wieder die Erfahrung, 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 zwischen der Patientenservicestelle und mit einzelnen Pflegedienstleitern erleichtert uns die Arbeit.

Ich möchte mich hier für das mir entgegengebrachte Vertrauen und die gute Zusammenarbeit bedanken.

Gießen, den 25.09.2020

Edith Nürnberger

Prof. Dr. Heinrich Brinkmann
Stephanstr.29
35390 Gießen

Gießen, den 22.10.2020

Jahresbericht 2019/2020

Ich habe mich seit März 2020 nicht mehr in der Vitos-Klinik aufgehalten.

Grund: Ich bin 78 Jahre alt und damit gehöre zu der besonders gefährdeten Alter-Kohorte, zumal ich mich um meine bettlägerige Frau zu kümmern habe, die nicht mehr in der Lage ist, sich selbst zu versorgen.

Die Klinik habe ich gebeten, Anrufe an mich auf meine Telefonnummer umzustellen. Da mich kaum Anrufe erreicht haben, gehe ich davon aus, dass das Beschwerdemanagement wie gewohnt vorzüglich funktioniert, sodass, wie in meinem letzten Bericht hervorgehoben, nur sehr wenige Beschwerden bei mir landeten.

- 1.) Bei den Beschwerden, die mich erreichten, ging es vor allem um die nach Meinung der Patienten, falsche Diagnose, fehlerhafte Therapie vornehmlich die Medikamente betreffend.
- 2.) Ein Patient hatte mehrfach das Bedürfnis, mir ausführlich zu schildern, wie diese Welt in allernächster Zukunft einem apokalyptischen Ende zustrebt. Die Berichte waren sprachlich fast deckungsgleich.
- 3.) Ich bitte zu entschuldigen, dass ich meinen Bericht so spät vorlege - von Mitte September bis Anfang Oktober war ich mit der Anfertigung eines Vortrages in erhöhter Spannung.

Mit freundlichen Grüßen



Prof. Dr. Heinrich Brinkmann