

Jahresbericht der Patientenfürsprecherin/des Patientenfürsprechers aus dem Krankenhaus Sankt Gertrauden für den Zeitraum 1.1.2015 bis 31.12.2015

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)
Ca. 25 Stunden im Haus, zweiwöchentlich (an jedem 1. und 3. Mittwoch im Monat) und zusätzlich nach Bedarf bei Kontaktaufnahme
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?
Regelmäßig jeden 1. und 3. Mittwoch im Monat von 18:30 bis 19:30 Uhr und nach Bedarf, sowie telefonisch und per Mail
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)
Es gibt einen Raum (003) im Erdgeschoss mit Telefonanschluss, AB und WLAN
Am Krankenbett, wenn ich dorthin gerufen werde
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?
Besuche auf den Stationen nur, wenn ich gerufen werde
Kontakt vorwiegend mit Pat. bzw. deren Angehörigen
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
Vorwiegend per Mail und telefonisch
Im Übrigen brieflich oder (mittlerweile selten) spontan persönlich in der Sprechstunde
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstunde verbessert werden?
im letztjährigen Bericht wurde an dieser Stelle die bessere Information der Pflegepersonals über das Amt der Patientenfürsprecherin/des Patientenfürsprechers angeregt; in 2015 bekam ich Gelegenheit, mich erneut im Infoblatt vorzustellen, an der Stationsleiterkonferenz teilzunehmen sowie mit den Pflegeschülerinnen und -schülern zu sprechen, so dass ich diesbezüglich zufrieden bin und keine Verbesserungsvorschläge habe
7. Zusätzliche Anmerkungen:
im letztjährigen Bericht wurde an dieser Stelle eine Mailmöglichkeit auch während der Sprechstunde angemerkt; im letzten Jahr wurde der mir zur Verfügung gestellte Raum nun auch mit WLAN ausgestattet; der AB wurde ausgetauscht und funktioniert.

Beschwerden

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt? "
11; Ferner 4 anonyme Schreiben auf dem Formular "Ihre Meinung ist wichtig" in meinem Briefkasten; (Eine weitere Patientin wandte sich direkt an Frau Stötzner, die Patientenbeauftragte von Berlin)
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?
Mehrere längere Telefonate in drei Fällen, dazu mehrere Schreiben und Telefonate in fast allen anderen Fällen (= insgesamt mehrstündig)
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?
behauptete Behandlungs- bzw. Pflegefehler; zu lange Wartezeiten (auf OP bzw. Behandlung, MRT) und keine/zu wenig Informationen über konkrete Zeitpunkte; Schlechte bzw. fehlende Kommunikation mit Angehörigen/Patientinnen und Patienten;

Unfreundlichkeit und mangelnder Respekt des Personals; Schmerztherapie unzureichend; zu wenig Personal; Datenschutzverletzung; 4-Bett-Zimmer; Akteneinsichtsrecht nicht ohne Weiteres durchsetzbar; Fragen bei Entlassung nicht beantwortet; Reinigung unzureichend; Zimmerausstattung mangelhaft; Fernsehgebühren; Beschwerde über Mitpatienten/-patientinnen; • mangelnde Körperpflege

11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen?

Ja: Es gab allein 4 Beschwerden aus der Unfallchirurgie/Orthopädie, davon zwei massivere Beschwerden:

1) Die Angehörige einer Patientin mit Rippenbrüchen beschwert sich u.a. darüber, dass die Patientin trotz sehr hoher Außentemperaturen und der Gabe von harntreibenden Mitteln nicht ausreichend Flüssigkeit erhalten hatte bzw. nicht kontrolliert wurde, dass sie diese auch tatsächlich einnehmen konnte. Einblutungen in der Lunge wurden erst nach 4 Tagen festgestellt. Offenbar hatte sie auch starke Schmerzen. Die Patientin ist später verstorben.

2) Nach einem Autounfall wurde eine Patientin erst nach zwei Tagen an der Hüfte geröntgt, obwohl sie zuvor mehrfach auf ihre starken Schmerzen und die Bewegungsunfähigkeit hingewiesen hatte; dann erst wurde ein Hüftbruch festgestellt; sie sollte eigentlich am Einlieferungstag (lediglich mit der Diagnose "zwei gebrochene Zehen") entlassen werden, wogegen sie jedoch erfolgreich protestierte. Die Schmerzmedikation sei unzureichend gewesen, das Pflegepersonal agierte rüde, eine Ärztin wurde als besonders unzugänglich hervorgehoben. Nach dem Wechsel des Krankenhauses bemerkte die Patientin, dass es - in jeder Hinsicht - auch anders ginge.

3) Daten einer Patientin (Arztbrief) wurden an eine fremde Klinik versendet, obwohl die Patientin keinerlei Bezug zu dieser Klinik hatte. Der Vorgang konnte nicht aufgeklärt werden.

4) Eine Angehörige bemängelt eine zu lange Wartezeit, das Verschieben der OP um zwei Tage, unterdosierte Schmerzmedikation, das Nichtbeachten der Essenseinnahme bzw. mangelnde Hilfeleistung dabei, die späte (und damit zu seltene) Körperpflege der Patientin.

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Nicht durchgängig: Da die Beschwerden meist erst nach dem Aufenthalt erfolgten, war eine Vor-Ort-Lösung nicht mehr möglich; nach der Beschwerde erfolgt i.d.R. eine Stellungnahme des Hauses, die jedoch auf den eigentlichen Beschwerdegrund häufig keinen Einfluss mehr hat (insb. bei behaupteten Behandlungs- bzw. Pflegefehlern).

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

Im Übrigen (Akteneinsicht z.B.) konnte der Chefarzt per Mail kontaktiert werden oder die Pflegedienstleitung/Ärzte direkt angesprochen werden

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Das Haus steht seit 2015 unter einer neuen Leitung. Die langjährige Qualitätsbeauftragte ist in den Ruhestand gegangen; der Nachfolger ist nach wenigen Wochen gegangen; die Juristin des Hauses, die in der Vergangenheit stets direkt die Beschwerden zur Kenntnis haben wollte, ist ebenfalls nicht mehr dort im Dienst; über eine Nachfolge ist mir nichts bekannt.

Der Kontakt zum Haus bzw. direkt zur Station erfolgt fast ausschließlich per Mail; in der Regel handelt es sich um eine Sachverhaltsdarstellung mit der Bitte um Stellungnahme. Die Pflegeschüler haben mir berichtet, dass es hohe Ausfälle an Pflegekräften gäbe; daher würden sie selbst als vollwertige Kräfte auf anderen Stationen eingesetzt werden. Nach Rücksprache mit dem Haus sei der Personalschlüssel jedoch ausreichend gut, Pflegeschüler würde nur zu Lehrzwecken auf anderen Stationen eingesetzt werden.

Den Beschwerden entnehme ich, dass das Personal unter hohem zeitlichem Druck zu stehen scheint. Bei der überwiegenden Zahl der Beschwerden spielt auch der Umgang der Pflegenden mit den Patienten eine Rolle. Einzelne Pflegekräfte werden jedoch auch positiv hervorgehoben.

Durch die neue Leiterin (s. auch Frage 6) wurde ein regelmäßiger Austausch angeregt und wird auch gelebt; die Teilnahme an Stationsleiterkonferenz, die Vorstellung bei den Schülerinnen und Schülern der Pflege sowie ein Update meiner Vorstellung im Infoblatt und das Prüfen und Erneuern der Kontaktdaten auf allen Stationen des Hauses wurde durch die Leiterin vorgeschlagen und durchgeführt.

Krankenhaus

15. Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenfürsprecher/in seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Ja, s. dazu die Fragen 6 und 14

16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenfürsprechertin seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Der Raum ist mittlerweile mit Telefon und Internet ausgestattet; Jederzeitige Kontaktaufnahme mit der neuen Leiterin des Hauses (s. Fragen 6 und 14) ist möglich und schnelle Reaktion bisher immer erfolgt Regelmäßige Gespräche über laufende Fälle finden statt

17. Haben Sie regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja, mit wem und wie oft?

Ja: Mit der Krankenhausleitung in unregelmäßigen Abständen

18. Gibt es Schwierigkeiten mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja bitte benennen

Der neue Qualitätsbeauftragte hat das Haus nach kurzer Zeit wieder verlassen; derzeit ist nach meinem Kenntnisstand die Stelle noch unbesetzt, so dass es außer der Leitung selbst keine Ansprechpartner/keinen Ansprechpartner gibt, die/der die noch laufenden Beschwerden schwerpunktmäßig verfolgt

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Schnellere (inhaltliche) Antworten an die Patientinnen und Patienten und an mich

21. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders positiv hervorzuheben?

Garten, zentrale Lage und Verkehrsanbindung

22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?

Wartezeiten; Kommunikation/Information/Umgang mit den Patienten und Angehörigen; Kommunikation des Personals untereinander; Schmerzmedikation

23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)

Brustzentrum

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Wartezeiten auf OP/Behandlungen müssen verkürzt werden bzw. die entsprechende Kommunikation mit den Patienten darüber muss verbessert (oder sogar erst eingeführt) werden; Kommunikation/Information mit den Patienten und Angehörigen verbessern; 4-Bett-Zimmer aufgeben

25. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

Bezirk

26. Schätzen Sie die Unterstützung durch die koordinierende und begleitende Stelle des Bezirksamtes als ausreichend ein? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Die Unterstützung ist ausgesprochen gut, stets ist der Koordinator ansprechbar, daher nichts zu optimieren.

27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die PatientenfürsprecherInnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

Sie finden zu Zeiten statt, in denen Berufstätige nicht teilnehmen können, so dass ich dazu inhaltlich kein Urteil geben kann.

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Teilnahmemöglichkeiten auch für Berufstätige schaffen, z.B. durch (mindestens gelegentliches) Abendangebot

29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?

Generell wichtig: Patientenrechte/Angehörigenrechte

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Eine Broschüre/einen Flyer mit den bezirklichen Informationen zu den Häusern inkl. Patientenfürsprecher und PatientenfürsprecherInnen (s. schon Bericht 2013)

31. Zusätzliche Anmerkungen:

./.