ERFAHRUNGSBERICHT

2017

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

Weisenheim am Berg im März 2018

INHALT

1. Einleitung Seite 2

2. Statistik Seite 2

3. Zusammenfassung Seite 2

4. Patientenmeinung
4.1 Weiterempfehlung Seite 2
4.2 Keine Weiterempfehlung Seite 3
4.3 Kritik und Anregungen Seite 3-5

5. Beobachtungen, Eindrücke, Hinweise und Vorschläge des Patientenfürsprechers Seite 5-6

6. Schluss Seite 6

1. Einleitung

Der Patientenfürsprecher übt seine ehrenamtliche und nicht weisungsgebundene Tätigkeit nach dem Landeskrankenhausgesetz Rheinland-Pfalz vom 23.11.1986 aus. Er berichtet regelmäßig den Krankenhausgremien und dem Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Demografie.

Der Kontakt zu den Patienten erfolgt über wöchentliche Besuche am Krankenbett.

2. Statistik

In 2017 gab es 9457 stationär behandelte Patienten, die bei der Aufnahme in der Regel zusammen mit der Klinik-Broschüre den Patientenfragebogen erhielten. 748 Patienten (7,9% aller Patienten) gaben ausgefüllte Fragebögen ab. Davon nutzten 215 Patienten den Fragebogen zu persönlichen Kommentaren.

3. Zusammenfassung

Wie in den letzten Jahren äußerten sich über 95% der vom Patientenfürsprecher befragten Patienten sehr zufrieden über den Krankenhausaufenthalt und möchten das Krankenhaus weiterempfehlen. Hervorgehoben werden insbesondere die Freundlichkeit und gute Atmosphäre, die trotz der Arbeitsbelastung große Zuwendung des Pflegepersonals und der Ärzte sowie die Zufriedenheit über den Operations-/Heilungsverlauf. Eine Vielzahl von Patienten äußerten sich ungefragt positiv über das Grünstädter Kreiskrankenhaus im Vergleich zu Aufenthalten in anderen Krankenhäusern. Nach der von der Bertelsmann-Stiftung herausgegebenen „Weissen Liste“ empfehlen 85 % der Patienten das Krankenhaus weiter (der Durchschnitt aller Krankenhäuser liegt nach den Erhebungen der Bertelsmann-Stiftung bei 81%)

Anregungen erfolgten vielfältig und die meiste Kritik war konstruktiv. Schriftliche Beschwerden waren die Ausnahmen und wurden gemeinsam mit der Krankenhausleitung beantwortet.

4. Patientenmeinung

4.1 Weiterempfehlung

Die Auswertung der Patientenfragebögen ergaben folgende Gründe für die Weiterempfehlung des Krankenhauses

1. Freundlichkeit
2. Betreuung (Pflege/Behandlung/Versorgung)
3. Kompetenz
4. Atmosphäre (angenehm, menschlich, familiär)

Sie decken sich praktisch mit den Aussagen der mündlichen Befragungen.

4.2 Keine Weiterempfehlung

Lediglich drei Patienten (anonym) haben in den Patientenfragebögen angegeben, dass sie das Kreiskrankenhaus nicht weiter empfehlen wollen. Die Begründung reicht von „nur einer Nachschwester“ über „fehlendes Einfühlungsvermögen des Pflegepersonals“ bis zu „fehlender Diagnose“ bei der Entlassung. Darüber hinaus äußerten zehn Patienten im Gespräch mit dem Patientenfürsprecher ihre Enttäuschung über das Kreiskrankenhaus und den Vorsatz, möglichst nicht wieder zu kommen. Diese negative Einstellung war für den Patientenfürsprecher in den meisten Fällen nicht nachvollziehbar, da sie aus seiner Sicht sehr emotional und wenig sachlich begründet wurde. Zwei Patienten meinten, ein Wiederkommen sei sinnlos, da man ihnen „sowieso nicht helfen könne“. Sie wären mit Schmerzen gekommen und gehen mit Schmerzen. Durch den Patientenfürsprecher hier angebotene klärende Gespräche mit den Ärzten wurden abgelehnt.

4.3 Kritik und Anregungen

Der Patientenfürsprecher erhielt drei schriftliche Beschwerden und zwei Bitten um einen gesonderten Gesprächstermin. Die Beschwerden wurden nach internen Klärungen in Abstimmung mit der dem Verwaltungsdirektor beantwortet. Die Gespräche mit dem Patientenfürsprecher führten zu weiteren Gesprächen mit den jeweiligen Chefärzten, die zu einem besseren Verständnis der beanstandeten Abläufe bei den Beschwerdeführern beitrug.

Die mündlich und schriftlich formulierten Anregungen und die Kritik der Patienten unterscheiden sich nur unwesentlich von denen im letzten Jahr und beziehen sich vorrangig auf:

- die Verbesserung organisatorischer Abläufe (z.B. Patientenaufnahme) im Blick auf die Vermeidung langer Wartezeiten.

- die notwendige umfangreichere Kommunikation des Pflegepersonals mit den Ärzten und umgekehrt,

- die Benutzung von schmerzärmeren (wie früher) Thrombosespritzen auf Station 3,

- die zu geringe Präsenz von nur einer Nachtschwester auf einer Station,

- das Vermeiden von 3- und 4-Bett- Zimmern sowie die Einrichtung größerer, behindertengerechter Nasszellen (Zugänglichkeit für Rollstühle) mit Duschen in den Krankenzimmern insbesondere der Station 8.

- die dringend notwendige Schaffung weiterer Parkplätze.

Viele Patienten verbinden die Kritik mit Vorschlägen der Verbesserung. Hier einige Beispiele, deren Umsetzung auch dem Patientenfürsprecher sinnvoll erscheinen:

- Die Ärzte und das Pflegepersonal sollten größere Namensschilder tragen, die vom im Bett liegenden Patienten gelesen werden können.

- Infotafeln auf den Stationen mit Fotos, Namen und Tätigkeit der für die Station zuständigen Ärzte und der Pflegekräfte.

- Besserer Hinweis darauf, dass die Geburt eines Kindes persönlich bei der Verwaltung gemeldet werden muss, insbesondere bei Entlassungen am Wochenende.

- Getränkeautomat auf allen Etagen.

- Raucherunterstand extern für Regenwetter.

- Geldautomat im Eingangsbereich des Krankenhauses.

Über die hier exemplarisch aufgeführten Einzelthemen hinaus wird von einigen Patienten die Qualität der Reinigung der Krankenzimmer und Einrichtungen bemängelt, z.B. würden die Ablagen in der Toilette nicht richtig gereinigt (kein vorübergehendes Entfernen der darauf stehenden Utensilien)

Dem Patientenfürsprecher bekannt gewordene Patientenbeschwerden über eine unzureichende oder nicht nachvollziehbare Behandlung bzw. eines Verhaltens des Arztes oder einer Schwester/eines Pflegers konnten in den meisten Fällen durch eine Gesprächsvermittlung ausgeräumt werden. Dabei gab es auch klare Entschuldigungen seitens der Ärzte und des Pflegepersonals, die von den Patienten sehr positiv aufgenommen wurden. Klärende Gespräche unter Einbeziehung der stellvertretenden Pflegedirektorin fanden dreimal statt.

Die Reklamationen über die Qualität des Essens halten sich aus der Sicht des Patientenfürsprechers in akzeptablen Grenzen.

Verständigungsschwierigkeiten mit den Ärzten wegen nicht ausreichender Beherrschung der deutschen Sprache wurden im Unterschied zum letzten Jahr nicht genannt.

Engpässe bei dem Einsatz der Physiotherapeuten wurden im Berichtsjahr nur vereinzelt von Patienten angemerkt. Es bleiben die Schwierigkeiten der Abstimmung des zeitlichen Einsatzes der Physiotherapeuten mangels eines Einsatzplanes, der von dem Pflegepersonal am Computer eingesehen werden kann.

5. Beobachtungen, Eindrücke, Hinweise und Vorschläge des Patientenfürsprechers

Aufgrund der Patientengespräche und den Hinweisen aus den Patientenfragebögen sowie eigenen Beobachtungen sieht der Patientenfürsprecher im Blick auf eine weitere Steigerung der sich bereits auf einem hohen Niveau bewegenden Patientenzufriedenheit Handlungsbedarf bei folgenden Themen:

- 3- und 4-Bett-Patientenzimmer sind nicht mehr zeitgemäß und insbesondere für gehbehinderte Patienten, die Krücken, Rollatoren oder Rollstühle benötigen, eine Zumutung.

- Die Nasszellen in den Patientenzimmern sind größtenteils zu klein und nicht behindertengerecht. Es fehlen Ablagen und Duschen.

- Das nicht ausreichende Parkplatzangebot stellt ein zunehmendes Problem dar. Die Erhebung einer Parkplatzgebühr wäre hier bis zu einer Erweiterung sinnvoll.

- Die Patienten wünschen sich eine zeitliche Orientierung über die physiotherapeutische Behandlung.

- Von Patienten oder Angehörigen mitgeteilte besondere Hinweise der Hausärzte sollten stärkere Beachtung finden.

- Das Absetzen von den Patienten mitgebrachten Medikamenten sollte besser erklärt werden.

- Insbesondere ältere Patienten, die sich ohne Begleitung mehrere Stunden über die Mittagszeit im Bereich der Ambulanz für Untersuchungen aufhalten, sollten gefragt werden, ob sie etwas zu trinken und zu essen haben möchten.

- Die Zuwendung des Personals zum zukünftigen Patienten in der Ambulanz hat noch Verbesserungspotenzial.

- Die räumliche Gestaltung des Wartebereichs und der Aufnahme ist nicht mehr zeitgemäß.

- Der WLAN-Empfang sollte kostenfrei sein.

- Für Raucher sollte es extern einen zentralen überdachten Platz geben.

- Wie bereits im letzten Bericht vorgeschlagen, sollte die Haustechnik mindestens halbjährlich alle Zimmer, Einrichtungen und Gehhilfen besichtigen und überprüfen (interner TÜV), da Hinweise von Patienten und Pflegepersonal über Abnutzung und Schäden nicht ausreichend sind.

- Geldautomat im Eingangsbereich des Krankenhauses.

- Die Ärzte und das Pflegepersonal sollten größere Namensschilder tragen, die von den im Bett liegenden Patienten gelesen werden können.

- Infotafeln auf den Stationen mit Fotos, Namen und Tätigkeit der für die Station zuständigen Ärzte und der Pflegekräfte.

- Besserer Hinweis darauf, dass die Geburt eines Kindes persönlich bei der Verwaltung gemeldet werden muss, insbesondere bei Entlassungen am Wochenende.

- Getränkeautomat auf allen Etagen.

- Intensivere Gespräche zwischen Ärzten/Pflegepersonal und Patienten über das Zurechtkommen des Patienten nach seiner Entlassung zu Hause, Medikation und Brief an den Hausarzt (Entlassungsmanagement).

- Toiletten in den Stationsbädern mit Haltegriffen für Rollstuhlpatienten ergänzen.

6. Schluss

Der Patientenfürsprecher schätzt das Netzwerk aus Sozialdienst, „Grünen Damen", Seelsorgern und Patientenfürsprecher, das für eine positive Einstellung der Patienten im und zum Krankenhaus eine wichtige Rolle spielt.

Der Patientenfürsprecher bedankt sich bei der Verwaltung, den Ärzten und dem Pflegepersonal ganz herzlich für die Unterstützung seiner Arbeit und guten Zusammenarbeit in 2017. Ein besonderer Dank gilt seinem Vorgänger, Herrn Dr. Aschendorf, für die Vertretung während des Urlaubs des Patientenfürsprechers.

F. Kolberg

Ferdinand Kolberg

Weisenheim am Berg im März 2018