

ERFAHRUNGSBERICHT

2018

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

Weisenheim am Berg, den 03.03.2019

INHALT

1. Einleitung	Seite 3
2. Statistik	Seite 3
3. Zusammenfassung	Seite 3-4
4. Patientenmeinung	
4.1 Weiterempfehlung	Seite 4
4.2 Keine Weiterempfehlung	Seite 5
4.3 Kritik und Anregungen	Seite 5-7
5. Vorschläge des Patientenfürsprechers	Seite 7
6. Schluss	Seite 8

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 hauptsächlich über wöchentliche Besuche (in der Regel dienstags und freitags vormittags) am Krankenbett. Darüber hinaus werden vereinbarte Gespräche im Büro des Patientenfürsprechers angeboten.

2. Statistik

	2017	2018
Stationäre Patienten	9457	9450
besuchte Patienten	ca. 5000	ca. 5000
ausgefüllte Patientenfragebögen in % der Patienten	748 7,9	710 7,5
Anzahl der Fragebögen mit Kommentaren	215	144
Anzahl der Patienten, die lt. Fragebogen das Krankenhaus nicht weiterempfehlen wollen	5	3
Anzahl von schriftlichen Beschwerden	4	4
Anzahl von mündlichen Beschwerden, die zu terminierten Gesprächen mit den Chefarzten führten	3	3

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 Grünstadter Kreiskrankenhaus im Vergleich zu Aufenthalten in anderen Krankenhäusern.

Die vom Patientenfürsprecher zur Konfliktbewältigung vermittelten Gespräche zwischen Beschwerdeführern und Chefarzten waren mehrheitlich erfolgreich, d.h. die Patienten und Angehörigen hatten danach ein besseres Verständnis für die Behandlung und sahen von der vorher ausgesprochene Androhung weiterer Schritte ab.

Nach der von der Bertelsmann-Stiftung herausgegebenen „Weissen Liste“ auf Basis von Mitgliedern der AOK, Barmer und KKH empfehlen 87 % der Patienten das Krankenhaus weiter (der Durchschnitt aller Krankenhäuser liegt nach den Erhebungen der Bertelsmann-Stiftung bei 81%).

Weiter im Internet veröffentlichte Zufriedenheits - und Weiterempfehlungsangaben sind oftmals nicht repräsentativ und fassen Daten mehrerer Jahre zusammen.

Anregungen der Patienten erfolgten vielfältig und die meiste Kritik war konstruktiv. Die wenigen schriftlichen Beschwerden führten zu internen Untersuchungen und wurden dann 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 (professionelle Pflege, freundliche Behandlung, Versorgung)
3. Kompetenz der behandelnden Ärzte.
4. Atmosphäre (angenehm, menschlich, familiär)

Sie decken sich praktisch mit den Aussagen der mündlichen Befragungen.

Hier einige Beispiele:

- Rundum zufrieden.
- Klein aber fein.
- Pflegepersonal absolut professionell, jederzeit zuverlässig, vertrauensvoll, motiviert und menschlich ansprechend.
- Alles war zu meiner vollsten Zufriedenheit.
- Die Herzlichkeit und das Mitgefühl des Personals sind unbezahlbar.

4.2 Keine Weiterempfehlung

Lediglich drei Patienten haben in den Patientenfragebögen angegeben, dass sie das Kreiskrankenhaus nicht weiter empfehlen wollen. Der Patientenfürsprecher ist immer wieder überrascht, dass diese negativen Einstellungen oftmals aus seiner Sicht sachlich nicht begründet waren, wie es auch die folgenden Aussagen zeigen.

Fall 1: Angehörige zeigen sich enttäuscht über die aus ihrer Sicht ungenügende Unterstützung des Pflegepersonals bei der Bewegung des Patienten mit dem Rollator (Begleitung, um Sicherheit zu vermitteln).

Fall 2: Patient wurde als Notfall eingeliefert und musste trotz starker Schmerzen über zwei Stunden warten. Statt für Schmerzlinderung zu sorgen, musste er 4 verschiedenen Personen, beginnend im Rettungswagen, Angaben zur eigenen Person machen. Klärendes Gespräch konnte nicht erfolgen, da Patient keine Anschrift angegeben hat.

Fall 3: Arzt sagte angeblich einem 80-jährigen Patienten wegen eingeschränkter Bewegungsmöglichkeit der rechten Hand Hilfe beim Essen zu, was nicht erfolgte. Obwohl der Patient am Tag seiner Entlassung mit der rechten Hand wieder das Messer greifen konnte, blieb er bei seiner Meinung.

Darüber hinaus äußerten vereinzelt 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, wie in den schriftlichen Kommentaren, sehr emotional und wenig sachlich begründet wurde.

4.3 Kritik und Anregungen

Oftmals stellen sich die von Patienten geäußerten Beschwerden als Informationsdefizite, nicht genaues Zuhören oder klare Missverständnisse heraus. Sie konnten in der Regel von dem Patientenfürsprecher zusammen mit dem Pflegepersonal geklärt werden. 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.

Folgende Kritikpunkte sind gegenüber dem letzten Jahr deutlich zurückgegangen:

- Zu lange Wartezeiten (>1,5 Stunden) in der Patientenaufnahme.
- Mangelnde Qualität des Essens (die Zahl der Patienten, die die Verpflegung ungefragt lobend erwähnen, ist gestiegen).
- Lange Wartezeiten auf die Physiotherapeuten.

Die Schaffung eines gegen Regen geschützten Raucher-Pavillons wird positiv aufgenommen. Gegen intensive Sonneneinstrahlung sollte jedoch etwas unternommen werden.

Auch die Begrenzung der unangemeldeten Besuchszeit (14:00 - 19:00 Uhr) stößt mehrheitlich bei den Patienten und Besuchern auf Verständnis. Die interne Kommunikation darüber sollte verbessert werden (Mitarbeiterinnen an der Information sollten Bescheid wissen) und es sollte eine Abstimmung mit der Sprechzeit für Ärzte erfolgen.

Zunehmende Kritik gegenüber dem Vorjahr gibt es zu folgenden Punkten:

- Fehlende Parkplätze.
- Geringe Zahl an Pflegepersonal in der Nacht.
- Defekten Getränke- und Snack-Automaten im Erdgeschoss.

Nennenswerte Kritik bzw. Vorschläge gab es erneut zu bereits in früheren Berichten genannten Themen:

- Informations- und Kommunikationsmängel zwischen Ärzten und den Patienten. So erwecken z.B. die oftmals in einer Woche wechselnden Stationsärzte den Eindruck der ungenügenden Vorbereitung der Gespräche mit dem Patienten durch fehlende oder zu flüchtige vorherige Einsichtnahme in die Patientenakten.
- Benutzung von schmerzärmeren (wie früher) Anti-Thrombosespritzen auf Station 3.
- Das Vermeiden von 3- und 4-Bett- Zimmern.
- Einrichtung größerer, behindertengerechter Nasszellen (Zugänglichkeit für Rollstühle) mit Duschen in den Krankenzimmern (insb. auf der Station 8).

Viele Patienten verbinden die Kritik mit Vorschlägen der Verbesserung. Hier einige neue Beispiele und einige aus dem Vorjahr:

- 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 Pflegekräfte.
- Besserer Hinweis darauf, dass die Geburt eines Kindes persönlich bei der Verwaltung gemeldet werden muss, insbesondere bei Entlassungen am Wochenende.
- Seifen- und Desinfektionsspender sowie Papierhandtücher auf den Toiletten.
- Mehr „Spezialmatratzen“ für extrem schwere Patienten.

- Andere Fensterkonzeption, die eine bessere Belüftung zulässt.
- Ungenügende Reinigung der Zimmer und Nasszellen unter Hygiene-Gesichtspunkten (Vermutung einer mehrmaligen Nutzung eines Wischlappens irritiert).

5. Vorschläge des Patientenführersprechers

Auf Basis eigener Beobachtungen und einer Bewertung der Patientenhinweise sieht der Patientenführersprecher bei folgenden Themen Handlungsbedarf, um die sich bereits auf hohem Niveau bewegendende Patientenzufriedenheit weiter zu steigern.

- 3- und 4-Bett-Patientenzimmer sind nicht mehr zeitgemäß und insbesondere für gehbehinderte Patienten, die Gehhilfen, Rollatoren oder Rollstühle benötigen, eine Zumutung.
- Die Nasszellen in den Patientenzimmern sind größtenteils zu klein und nicht behindertengerecht. Es fehlen Duschen. Zusätzliche Ablagen wurden in den 2-Bett-Zimmern installiert und weitere Ablagen werden in den 3-Bett-Zimmern installiert.
- Das nicht ausreichende Parkplatzangebot stellt ein zunehmendes Problem dar. Die Erhebung einer Parkplatzgebühr wäre hier bis zu der geplanten Erweiterung sinnvoll. Von Patienten oder Angehörigen mitgeteilte besondere Hinweise der Hausärzte sollten stärkere Beachtung finden.
- Das Absetzen der von den Patienten mitgebrachten Medikamente 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.
- Der WLAN-Empfang sollte kostenfrei sein.
- 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.
- Intensivere Gespräche zwischen Ärzten/Pflegepersonal und Patienten über das Zurechtkommen des Patienten nach seiner Entlassung zu Hause, Medikation und Brief an den Hausarzt (Entlassungsmanagement).

6. Schluss

Bereits im letzten Jahr hat der Patientenfürsprecher mündlich auf einen nennenswerten Anteil von Patienten und Besuchern hingewiesen, der aus seiner Sicht aufgrund eines über die Maßen fordernden Benehmens die Arbeit des Pflegepersonals unnötig erschwert.

In den letzten Wochen hat der Patientenfürsprecher vom Pflegepersonal erfahren, dass tendenziell der Umgangston von männlichen Patienten und deren Angehörigen zunehmend beleidigender wird und auch vor handgreiflichen Angriffen nicht zurückgeschreckt wird. So haben sich Schwestern aus Angst vor Übergriffen in ihrem Aufenthaltsraum eingeschlossen, bis Hilfe kam.

Hier sollte das Pflegepersonal, abgesehen von Lehrgangsangeboten über Deeskalation, nochmals auf die vorhandenen Unterlagen über das Verhalten in Bedrohungssituationen hingewiesen werden.

Auch der Umgang mit dementen Patienten stellt wegen ihrer steigenden Zahl zunehmend eine Herausforderung und Überforderung für das Pflegepersonal und die Ärzte da, insbesondere, wenn auf einer Station zeitgleich mehrere „Hinfläufer“ zu pflegen sind. Hier sind Hilfestellungen für Verhaltensweisen (was ist erlaubt, was darf ich tun) des Pflegepersonals unbedingt notwendig.

Der Patientenfürsprecher schätzt das Netzwerk aus Sozialdienst, „Grünen Damen und Herren“, 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 die gute Zusammenarbeit in 2018. Ein besonderer Dank gilt seinem Vorgänger, Herrn Dr. Aschendorf, für die Vertretung während des Urlaubs des Patientenfürsprechers.

6. Schluss

Bereits im letzten Jahr hat der Patientenfürsprecher mündlich auf einen nennenswerten Anteil von Patienten und Besuchern hingewiesen, der aus seiner Sicht aufgrund eines über die Maßen fordernden Benehmens die Arbeit des Pflegepersonals unnötig erschwert.

In den letzten Wochen hat der Patientenfürsprecher vom Pflegepersonal erfahren, dass tendenziell der Umgangston von männlichen Patienten und deren Angehörigen zunehmend beleidigender wird und auch vor handgreiflichen Angriffen nicht zurückgeschreckt wird. So haben sich Schwestern aus Angst vor Übergriffen in ihrem Aufenthaltsraum eingeschlossen, bis Hilfe kam.

Hier sollte das Pflegepersonal, abgesehen von Lehrgangsangeboten über Deeskalation, nochmals auf die vorhandenen Unterlagen über das Verhalten in Bedrohungssituationen hingewiesen werden.

Auch der Umgang mit dementen Patienten stellt wegen ihrer steigenden Zahl zunehmend eine Herausforderung und Überforderung für das Pflegepersonal und die Ärzte da, insbesondere, wenn auf einer Station zeitgleich mehrere „Hinläufer“ zu pflegen sind. Hier sind Hilfestellungen für Verhaltensweisen (was ist erlaubt, was darf ich tun) des Pflegepersonals unbedingt notwendig.

Der Patientenfürsprecher schätzt das Netzwerk aus Sozialdienst, „Grünen Damen und Herren“, 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 die gute Zusammenarbeit in 2018. Ein besonderer Dank gilt seinem Vorgänger, Herrn Dr. Aschendorf, für die Vertretung während des Urlaubs des Patientenfürsprechers.

