

# ERFAHRUNGSBERICHT

2019

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

# INHALT

<b>1. Einleitung</b>	Seite 3
<b>2. Statistik</b>	Seite 3
<b>3. Zusammenfassung</b>	Seite 3-4
<b>4. Patientenmeinung</b>	
4.1 Weiterempfehlung	Seite 4
4.2 Keine Weiterempfehlung	Seite 4-5
4.3 Lob, Kritik und Anregungen	Seite 5-6
<b>5. Vorschläge des Patientenfürsprechers</b>	Seite 6-7
<b>6. Schluss</b>	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 erfolgte bis zum Ausbruch der Corona-Pandemie 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

	2018	2019
Stationäre Patienten	9.450	8.969
<i>besuchte Patienten ca.</i>	<i>5.000</i>	<i>5.000</i>
ausgefüllte Patientenfragebögen	710	725
in % der Patienten	7,5	8,1
Anzahl der Fragebögen mit Kommentaren	144	135
Anzahl der Patienten, die lt. Fragebogen das Krankenhaus nicht weiterempfehlen wollen	3	11
Anzahl von schriftlichen Beschwerden	4	1
Anzahl von mündlichen Beschwerden, die zu terminierten Gesprächen mit den Chefarzten führten	3	4

## 3. Zusammenfassung

Wie in den letzten Jahren äußerten sich über 95% der vom Patientenfürsprecher befragten Patienten sehr zufrieden über den Krankenhausaufenthalt und wollen das Krankenhaus weiterempfehlen. Damit gehört das Kreiskrankenhaus zu den 2% aller deutschen Krankenhäuser mit dieser Empfehlungsrate. Der Durchschnitt der Empfehlungsrate aller deutschen Krankenhäuser liegt bei 79,3 % (Quelle: Weisse Liste Bertelsmann Stiftung).

Von den Patienten 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.

Überaus erfreulich sind die positiven Kommentare der Patienten über die seit Anfang 2019 tätigen neuen Oberärzte (Fachärzte für Orthopädie und spezielle Unfallchirurgie) in der Chirurgie.

Die vom Patientenführer zur Konfliktbewältigung vermittelten Gespräche zwischen Beschwerdeführern (mündlich) und Chefärzten waren insofern erfolgreich, dass die Angehörigen danach einerseits ein besseres Verständnis für die Abläufe hatten bzw. sich mit der Entschuldigung seitens der Chefärzte zufrieden gaben und von der vorher ausgesprochene Androhung weiterer Schritte einer Beschwerde absahen. Im Einzelnen handelte es sich um die:

- Abläufe der Behandlung eines im Krankenhaus Verstorbenen,
- die Behandlung eines demenzten Patienten,
- Behandlung einer Patientin, bei der unter zwischenzeitlichen Entlassungen erst nach dreimaligen Röntgen und zwei CTs schließlich ein doppelseitiger Kreuzbeinbeckenbruch festgestellt wurde.
- Patient wurde früher entlassen, als vom Sozialdienst für eine Kurzzeitpflege vorgesehen. Außerdem stimmte die Tablettenmitgabe nicht mit der Angabe im Arztbrief überein.

Eine schriftliche Beschwerde führte zu internen Recherchen und wurde in Abstimmung mit der Krankenhausleitung vom Patientenführer für den Beschwerdeführer zufriedenstellend 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 und den Aussagen früherer Jahre.

So lobten die Patientinnen und Patienten insbesondere die liebevolle Betreuung, die Herzlichkeit und das Mitgefühl sowie die Professionalität, Zuverlässigkeit, Motivation und die Vertrauenswürdigkeit des pflegerischen und ärztlichen Personals. Ebenfalls wird positiv erwähnt, dass das Haus klein, übersichtlich und nicht überlaufen ist. Insgesamt fühlten sich die Patientinnen und Patienten gut aufgehoben und als „ganzen“ Menschen betrachtet.

### **4.2 Keine Weiterempfehlung**

Gegenüber dem Vorjahr gab es eine Steigerung von drei auf 11 Patienten, die lt.

Patientenfragebogen das Krankenhaus nicht weiter empfehlen wollen. Der Patientenführsprecher weist darauf hin, dass diese Ablehnungen oftmals aus seiner Sicht sachlich nicht begründet waren und mit dem Heilungserfolg nichts zu tun hatten.

So wurde zum Beispiel das Fehlen einer zweiten Nachtschwester auf Station 3 erwähnt sowie mehr Empathie einer Schwester aus dem Team gewünscht oder das Krankenhauspersonal als zu laut empfunden. Insbesondere erwähnte ein Patient, dass die Absprache mit einem behandelnden Arzt verbesserungswürdig wäre und nur eine oberflächliche Erklärung und Informationsweitergabe erfolgte.

#### 4.3 Lob, Kritik und Anregungen

Die Auswertung der 135 Kommentare in den Patientenfragebogen ergab bis auf Station 5 und 6 neben Kritik auch Zustimmung. Die Auswertungen liegen den Chefärzten, der Pflegedirektion und der Verwaltungsleitung vor.

Positive Kommentare beziehen sich unter anderem auf das im Krankenhaus erhaltene Geborgenheitsgefühl sowie das freundliche und kompetente Team. Darüber hinaus wurde von Patienten und Angehörigen, unter anderem auch aus einem anderen Bundesland, der überaus positive Eindruck von der Versorgung, die Sauberkeit und die Verfügbarkeit von Ärzten/Operateuren gelobt. Zusammenfassend schätzen die Patientinnen und Patienten, dass sie sich gut aufgehoben und behandelt fühlen konnten.

Die in den Kommentaren und Gesprächen geäußerte Kritik und genannten Verbesserungsvorschläge sind vielfältig. Bevor darauf eingegangen wird, ist hervor zu heben, dass gegenüber dem Vorjahr folgende positive Veränderungen von den Patienten wahrgenommen wurden:

- deutliche Reduzierung der Wartezeiten bei der Aufnahme
- neue Stillstühle
- kostenloses WLAN
- Telefonschaltung nachts zwischen Station 3 und Station 4
- mehr Parkplätze
- größere Namensschilder für das Krankenhauspersonal
- die Wiederinbetriebnahme der Automaten im Aufenthaltsbereich des Erdgeschosses

Des Weiteren wurde die Arbeit des Sozialdienstes lobend erwähnt. Patienten, die im Krankenhaus erfuhren, dass sie nicht mehr in ihre gewohnte häusliche Umgebung zurückkehren können, waren den Damen des Sozialdienstes für ihren großen Einsatz bei der Suche nach Alternativen besonders dankbar.

Aus der Vielzahl der Kritikpunkte werden hier aus der Sicht des Patientenführsprechers einige für das Krankenhaus insgesamt ernst zu nehmende Themen genannt:

##### Hygiene

- die Fugen der Bodenbeläge in den Krankenzimmern sind teilweise nicht mehr verschleißt. Hier könnten sich beim feuchten Wischen Krankheitskeime ablagern.

## Einrichtung

- nur 2-Bett-Zimmer mit eigenem Bad
- mehr Rollstühle für Übergewichtige
- Toilettenstuhl, der über die Toilette geschoben werden kann
- Bettrutsche, um im Rollstuhl Sitzende einfacher ins Bett zu verlagern
- Fernsehen nur über Kopfhörer zu ermöglichen
- Mehr abnehmbare Stützen an Rollstühlen für Patienten, die ihr Bein nicht anwinkeln dürfen
- Klinik-TV mit den verschiedensten für den Aufenthalt wichtigsten Nachrichten
- auf jeder Station eine für alle zugängliche Personenwaage

## Behandlung

- Schmerzbehandlung in der Chirurgie mit Tablettentherapie statt Schmerzpumpe. Wer erkennt, dass Tablettentherapie bei bestimmten Patienten nicht ausreicht?
- Assistenzärzte sollten bei Schwierigkeiten Chef rufen und nicht fünfmal versuchen, auf dem Handrücken des Patienten einen Zugang zu legen
- erst nach mehrmaligem Röntgen wurde MRT angeordnet

## Befragung der Patienten

- Patientenfragebogen sollten online auszufüllen sein

## Umgang Patient / Pflegepersonal und Pflegepersonal / Patient

- abfällige Bemerkungen gegenseitig in der Annahme, der jeweils Betroffene hört es nicht

## **5. Vorschläge des Patientenfürsprechers**

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

- Intensivere Gespräche zwischen Ärzten/Pflegepersonal und Patienten über das Zurechtkommen des Patienten nach seiner Entlassung zu Hause, Erklärung der Medikation und des Briefes an den Hausarzt.
- Dem Patientenfürsprecher begegnen immer wieder Patienten, die nicht wissen, wie es nach der Entlassung zuhause weiter gehen soll. Deshalb sollte das Entlassungsmanagement stärkere Bedeutung bekommen: Der zu benennende Entlassungsmanager klärt unter Berücksichtigung der notwendigen medizinischen Nachversorgung mit dem Patienten und/oder den Angehörigen oder dem Betreuer zusammen die häuslichen Verhältnisse und die Mobilität des Patienten. Mit dem Sozialdienst zusammen erarbeitet er ein Konzept der Betreuung des Patienten nach dem Verlassen (wie gestaltet sich der Transport?) des Krankenhauses.
- Der Patientenfürsprecher sieht immer noch Handlungsbedarf bei der Parkplatzsituation, die sich durch die provisorische Erweiterung zwar etwas entspannt hat, aber die Probleme des nahen Parkplatzes für ältere Besucher nicht

löst. Er schlägt deshalb vor, mindestens 10 Parkplätze für Besucher, die über 70 Jahre alt sind, durch einen entsprechenden Hinweis zu reservieren. Der Anstand und die Solidarität mit älteren Menschen sollten hier ohne Zwangsmaßnahme helfen.

- Die Informations- und Kommunikationsmängel zwischen Ärzten und den Patienten sind ein Dauerthema. 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.

Schließlich noch ein Hinweis auf ältere, aber noch nicht erledigte Themen:

- Das evtl. Absetzen der von den Patienten mitgebrachten Medikamente sollte besser erklärt werden.
- Besserer Hinweis darauf, dass die Geburtsanzeige eines Kindes persönlich bei der Verwaltung abgeholt werden muss, insbesondere bei Entlassungen am Wochenende.

## 6. Schluss

Insgesamt spielt in den Gesprächen mit den Patienten der Behandlungserfolg eine untergeordnete Rolle. Er wird oftmals als selbstverständlich betrachtet („dafür gehe ich ja ins Krankenhaus“). Enttäuschungen ergeben sich, wenn bei undefinierbaren Schmerzen und Schwindel keine Ursache gefunden wird oder keine völlige Abhilfe erfolgt.

Der Umgang mit dementen Patienten wurde im letzten Bericht erstmals erwähnt und stellt weiterhin wegen ihrer steigenden Zahl aus der Sicht des Patientenfürsprechers zunehmend eine Herausforderung und Überforderung für das Pflegepersonal und die Ärzte dar, insbesondere, wenn auf einer Station zeitgleich mehrere „Hinläufer“ zu pflegen sind. Hier sind Hilfestellungen für Verhaltensweisen (was ist erlaubt, was darf ich tun) unbedingt notwendig.

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 die gute Zusammenarbeit in 2019.

  
Patientenfürsprecher

Ferdinand Kolberg, Weisenheim am Berg 20.03.2020