

[1]

Erfahrungsbericht

2022

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Statistik	3
3. Zusammenfassung	3
4. Patientenmeinung	4
4.1 Krankenhaus	4
4.2 Pflegepersonal	5
4.3 Ärztinnen und Ärzte	5
4.4 Weiterempfehlung	5
4.5 keine Weiterempfehlung	5
4.6 Meinungen, Vorschläge, Kritik und Anregungen	6-7
5. Vorschläge des Patientenfürsprechers	8
6. Schluss	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 zuständigen Ministerium (jetzt Ministerium für Wissenschaft und Gesundheit).

Von Januar bis Anfang Mai war ein Besuch der Patient*innen wegen Corona in ihren Krankenzimmern nicht möglich. Der Kontakt beschränkte sich auf durchschnittlich je 15 Telefonanrufe an Dienstagen und Freitagen von seinem Büro aus. Die Station 5 (Isolation) wurde das ganze Jahr 2022 über nicht besucht.

Der Patientenfürsprecher berichtete dem Verwaltungsdirektor mehrmals während des Jahres.

2. Statistik

	2021	2022
Stationäre Patient*innen	7163	7.716
Ausgefüllte Fragebögen in % der Patient*innen	536 7,4	681 8,8
Anzahl der Fragebögen mit Kommentaren in % aller ausgefüllten Fragebögen	127 17,7	167 24,5
Anzahl der Patient*innen, die das Krankenhaus nicht weiterempfehlen wollen	8	6
Anzahl der schriftlichen Beschwerden, zu denen telefonisch oder schriftlich Stellung genommen wurde, oder die im Rahmen eines gemeinsamen Gespräches mit den betroffenen Chefärzten, der Verwaltungsleitung und Pflegedirektion geklärt wurden	10	0
Anzahl von mündlichen Beschwerden, die zu terminierten Gesprächen mit den Chefärzten führte	0	0

3. Zusammenfassung

Auch im dritten Jahr der Covid 19 - Pandemie war ein persönlicher Kontakt mit den Patient*innen nur sehr eingeschränkt möglich. Der Patientenfürsprecher konnte von Januar bis Anfang Mai von seinem Büro aus mit circa 400 von ihnen telefonieren und in den übrigen Monaten ca. 2500 am Krankenbett besuchen.

Zusammen mit den ausgefüllten Patientenfragebögen waren das ca 3500 Meinungsäußerungen, aus denen sich erneut eine mit über 90% beeindruckend hohe generelle Zufriedenheit mit dem Aufenthalt im

Krankenhaus ergibt. Diese Zufriedenheit erfuhr durch die Besuchseinschränkung bzw. das Besuchsverbot bei den Patient*innen keine nennenswerte Minderung.

Allerdings soll darauf hingewiesen werden, dass aus der Sicht des Patientenführersprechers die Anzahl der nicht kommunikationsfähigen Patient*innen (Sprache, Demenz, Geriatrie) ständig steigt, aber das gesamte positive Urteil der Patient*innen über das Krankenhaus nicht schmälert.

Die Besuchsrestriktionen bis hin zum Besuchsverbot waren für die Abwicklung am Eingang des Krankenhauses nicht einfach. Dies lag unter anderem daran, dass einerseits oftmals die Besucher nicht auf dem aktuellsten Informationsstand waren sowie das Kontrollpersonal nicht immer die empathischen Voraussetzungen für diese schwierige Aufgabe hatte. Insbesondere an Wochenenden machte sich die geringe Kenntnis der Krankenhausabläufe der eingesetzten Leihkräfte (u.a. Studenten) negativ für die Besucher bemerkbar. Es kam immer wieder zu Vorfällen, wo die strikte Anweisung "nur ein Besucher" der speziellen Situation nicht gerecht wurde und zu berechtigtem Unverständnis und Verärgerung seitens der Besucher und der zu Besuchenden führte.

Wie in den letzten Jahren wurde auch in 2022 von den Patient*innen die Freundlichkeit, die gute Atmosphäre und die insgesamt große Zuwendung des Pflegepersonals und der Ärzteschaft hervorgehoben. Die gute ärztliche Versorgung und die sich dadurch einstellenden Verbesserungen der Gesundheit werden zunehmend von den Patient*innen als ganz normale erfüllte Erwartung kommentiert. Für ihr Wohlbefinden steht die Kommunikation mit den Ärzten und dem Pflegepersonal sowie deren Zuwendung im Vordergrund.

Der Patientenführersprecher erhielt direkt von den Patienten oder deren Angehörigen im Laufe des Jahres keine schriftlichen Beschwerden. Das zu der Verwaltung gehörende Beschwerdemanagement verzeichnete den Eingang weniger schriftlicher Beschwerden, die von der Verwaltung zusammen mit den zuständigen Abteilungen bearbeitet wurden.

Es gab sehr wohl Rückfragen seitens der Angehörigen von Patient*innen mit Bitte um Klärung von Sachverhalten. Der Patientenführersprecher konnte hier nach Rücksprachen mit den Chefarzten zufriedenstellende Antwort geben.

Die schon in 2021 festgestellte Zunahme des Verlangens nach Gesprächen am Krankenbett setzte sich im Berichtsjahr fort. Fragen "Wie geht es mit mir weiter" und "wer wird sich um mich kümmern" dominierten. Der Patientenführersprecher regt an, über die Einstellung einer psychiatrischen Fachkraft nachzudenken, um insbesondere Patienten zu betreuen, die durch schwere Operationen (Nahtoderfahrungen) aus dem seelischen Gleichgewicht geworfen wurden. Es ist in diesem Zusammenhang bekannt, dass für die Geriatriepatient*innen halbtags eine Psychologin zur Verfügung steht.

Die Information über die Wahlleistungsmöglichkeiten empfanden rd. 60 % der sich in den Fragebögen geäußerten Patient*innen als ungenügend.

Personalengpässe blieben den Patient*innen auch im Berichtsjahr größtenteils verborgen. Falls es jedoch einmal unvermeidbar war, auf einer Station die Zahl der Pflegekräfte durch einen größeren Einsatz von Praktikant*innen, das soziale Jahr Leistenden und Schülern/Studenten zu ergänzen, spürten die Patient*innen dies durch die Zunahme der Rückfragen beim Fachpersonal.

Der Sozialdienst hat erneut Großartiges geleistet und zur Zufriedenheit der Patient*innen einen entscheidenden Beitrag geleistet. Es ist ihm trotz großer Engpässe im Markt für Kurzzeitpflege, REHA - Angebote und Plätze in Seniorenheimen gelungen, für die Mehrheit der darauf angewiesenen Patient*innen und Angehörigen akzeptable Lösungen zu finden.

Die Abläufe in den Operationssälen wurden durchgehend als angenehme geschildert.

4. Patientenmeinung

4.1 Krankenhaus

Das Krankenhaus insgesamt wird als Ort des Wohlfühlens mit gutem Führungsstil geschildert. Hier eine Auswahl von Zitaten:

- ich war mit allem sehr zufrieden

- Betreuung kann besser nicht sein
- Menschliche Note
- Keine Massenabfertigung

4.2 Pflegepersonal

Die Patient*innen kommentierten ihre Erfahrungen mit dem Pflegepersonal wie folgt: kompetent, freundlich, emphatisch, nett, hilfsbereit, zuvorkommend, höflich, liebevoll, fürsorglich, immer ansprechbar und engagiert. Die Möglichkeit der Anwesenheit der Väter bei der Geburt trotz Corona wird als großes Plus gesehen.

Exemplarisch seien hier einige wörtliche Kommentare wiedergegeben:

- es gab leider nichts zu meckern
- Schwestern freundlich und sympatisch
- mir wurde die Angst genommen
- ein tolles Team
- aufmerksam und zuverlässig

4.3 Ärztinnen und Ärzte

Die Meinung über die Ärztinnen und Ärzte insgesamt liest sich folgendermaßen: sehr gute Ärztinnen und Ärzte, gute Betreuung, hilfsbereit, kompetent, vertrauensvoll, offenes Ohr für die Patient*innen trotz Arbeitsbelastung. Trotzdem gibt es teilweise große Unterschiede im Verhalten der Ärzte gegenüber den Patient*innen, insbesondere was das Grüßen auf den Fluren angeht.

Im Blick auf die Corona-Einschränkungen kann ich nur das wiederholen, was ich letztes Jahr schon gesagt habe:

Die Kommentare der Patient*innen über das Pflegepersonal und die Ärzteschaft sind besonders erfreulich, denn Personalengpässe, Testungen, zeitweise Stationsschließungen, Verschiebungen von planbaren Operationen und die Einrichtung einer Isolierstation forderte von allen im Krankenhaus Tätigen ein hohes Maß von Akzeptanz und Resilienz gegenüber der stark erhöhten Arbeitsbelastung über längere Zeiträume. Umso mehr gebührt aus Sicht des Patientenfürsprechers allen Mitarbeiter*innen großer Dank. Es ist ihnen gelungen, diese Belastungen und ständigen Veränderungen von den Patient*innen größtenteils fern zu halten.

4.4 Weiterempfehlung

Die Auswertung der Patientenfragebögen und die geführten Gespräche des Patientenfürsprechers mit den Patient*innen ergab, dass die ruhige Lage und überschaubare Größe des Krankenhauses, die trotz Corona immer noch entspannte Atmosphäre und die pflegerische und ärztliche Zuwendung Hauptgründe für die Weiterempfehlung des Krankenhauses sind. Die Geburtsstation ist durch die ständig steigenden Geburtenzahlen ein schlagender Beweis für die Richtigkeit der Zielsetzung des Krankenhauses, den Patienten den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten.

4.5 Keine Weiterempfehlung

Die Gründe für die in den Patienten-Fragebögen genannten 6 Ablehnungen einer Weiterempfehlung sind aus Sicht des Patientenfürsprechers nicht immer nachvollziehbar und zwingend:

- nicht Optimal verlaufene OP
- zu wenig Respekt gegenüber den Wünschen des Patienten
- Unterbringung im 3-Bett-Zimmer
- zu geringe Zuwendung

4.6 Meinungen, Vorschläge, Kritik und Anregungen

Die Auswertung von 144 handschriftlichen Hinweisen der Patient*innen in den Fragebögen wurden gegliedert und dem Direktorium sowie allen betroffenen Abteilungen mitgeteilt. Darüberhinaus ergaben die Gespräche mit den Patient*innen weitere Hinweise zu Verbesserungen.

Der Patientenführsprecher möchte sich in diesem Bericht auf einige dominierenden Kritikpunkte beschränken, deren Vermeidung von ihm voll unterstützt wird.

Außenwirkung

Vor dem Haupteingang des Krankenhauses stehen seit Januar 2023 große Container, die nicht gerade einladend wirken. Zwei dienen als Ersatz für die bisherigen Zelte. Besucher können darin infolge der zeitaufwendigen Corona-Einlasskontrollen warten. Die anderen Container sind für MVZ-Wartende vorgesehen, da der eigentliche Warteraum im MVZ (Medizinisches Versorgungszentrum) viel zu klein ist. Nach Ende der Corona-Eingangsbeschränkungen werden die dafür eingesetzten Container entfernt und damit der Krankenhauszugang für Gehbehinderte wieder ohne Einschränkungen möglich. Für den verbleibenden Container (MVZ) sollte ein freundlicherer Anblick für die Besucher geschaffen werden.

Cafeteria/ Küche

Hier gibt es gleich mehrere Beanstandungen

- Die Informationen über vorübergehende Schließungen werden ohne Begründung wie eine Behördenmitteilung bekannt gegeben. Beispiel: "Die Cafeteria ist am 20 und 23.01.2023 geschlossen "
- Die Reklamationen über die Essensqualität und das Angebot reißen nicht ab. Lieblose Präsentation, einfallloses Abendessen, kein frisches Gemüse und Obst usw.
- schriftlich bestellte Essenswünsche werden oftmals nicht erfüllt. Könnte eine Erfassung der Essenswünsche wie in anderen Krankenhäusern schon praktiziert, per digitalem Erfassungsgerät bei den Patient*innen die Situation verbessern?
- Information über Personalmangel und dadurch vorübergehende Einschränkungen des Speisenumfangs z.B. keine Suppe war mehr als mangelhaft.
- Der Dienstleister WISAG zeigt wohl kein Interesse an
- Die Öffnungszeiten der Cafeteria sind nicht mit den Besuchszeiten abgestimmt
- Das gesamte Angebot der Cafeteria ist mehr als dürftig.
- Das im Sommer 2022 entwickelte "Gesamtkonzept Ernährung" ist wohl die Antwort auf ein begrenztes Budget und steigende Kosten. Hier wird völlig übersehen, dass die Cafeteria und das Essensangebot entscheidend zum Image des Krankenhauses beitragen.
- Für die im Krankenhaus Tätigen wird seitens der Küche das Intranet für Mitteilungen kaum genutzt

Der Patientenführsprecher hält ein Gespräch der Verwaltung mit WISAG zur Klärung der Punkte

Essensqualität, Angebot der Cafeteria und des Kiosk sowie Öffnungszeiten und Kommunikation mit den Patient*innen und Besuchern für erforderlich.

Digitalisierung:

an bis zu fünf Stellen wird der Patient zu praktisch gleichen Themen befragt (Größe, Gewicht, Allergie, Historie, Medikamente etc..) Dies wird meist handschriftlich auf Fragebögen festgehalten, deren Inhalt später auf einen Computer übertragen werden. Hier gibt es Verbesserungspotential.

Kommunikation:

Die Kommunikation im Krankenhaus sollte im Blick auf das Wohl der Patient*innen nicht nur Informationen umfassen, sondern zu Gesprächen führen.

Die Kommunikation betrifft die Ärzte untereinander, das Pflegepersonal untereinander, die Verwaltung mit allen Mitarbeiter*innen, die im Patientenkontakt Stehenden mit den Patienten und ist immer wieder eine Herausforderung. An der Verbesserung muss ständig auch durch Schulung gearbeitet werden, damit die folgenden Beispiele nicht mehr vorkommen:

- fehlende Information über Verzögerungen bei OP -Terminen
- Patient*innen klarer mitteilen, was sie sich nach der OP "zumuten" können
- kein Rückruf von Ärztinnen und Ärzten bei den Angehörigen
- zu kurzes Arztgespräch vor der Entlassung

die Kommunikation mit den Mitarbeiter*innen sollte durch die Nutzung von Intranet wesentlich verbessert werden.

Warum erfahren die Mitarbeiter*innen wichtige Veränderungen (z.B. Frauenarztpraxis für MVZ, Zukunft des Krankenhauses und der Geburtsstation) nur aus der Presse? Warum nicht auch zeitgleich über das Intranet?

Für die Patient*innen, die auf die Telefone an ihren Krankenbetten angewiesen sind, ist die im Januar 2023 durchgeführte Vereinfachung der Kommunikation nach draußen durch direktes kostenloses Telefonieren innerhalb Deutschlands eine sehr gute Nachricht.

Parkplätze

Die weitere Erweiterung der Parkplätze ist seit Jahren dringend notwendig. Vielleicht könnte aber auch ein gebührenpflichtiges Parken auf Teilflächen für Besucher die Situation verbessern. Im unteren Park-Bereich sollte es mehr Parkplätze für Schwerbehinderte geben.

Physiotherapie

Immer wieder fragen die Patient*innen, wann jemand von der Physiotherapie kommt und bekommen keine klare Antwort, obwohl das Pflegepersonal dazu eigentlich in der Lage ist. Die Physiotherapieleitung stellt seit einem Jahr den wöchentlichen Behandlung - und Einsatzplan auf Basis der Anmeldung durch die Ärzte sowie Änderungen ins Internet. Mit dieser Information kann das Pflegepersonal zu mindestens den Patient*innen eine Orientierung über das was geplant ist geben.

Wahlleistung

Patienten, die wegen einer OP ein 1 oder 2 - Bett- Zimmer wünschen, sind oftmals enttäuscht, dass ihr Wunsch nicht in Erfüllung gegangen ist.

In der schriftlichen **Information zur stationären OP** ist seit längerem ein Zusatz aufgeführt, der klar darauf hinweist, dass es im Grünstädter Kreiskrankenhaus keine Garantie für ein 1 oder 2-Bett-Zimmer gibt.

Ergänzend dazu sollte dieser Hinweis auch in den **Wahlleistungsvertrag** aufgenommen werden.

Wartezeit in der Notaufnahme

An bestimmten Wochenenden wird nur eine Ärztin oder ein Arzt für den Dienst in der Ambulanz eingesetzt. Dies führt zu unerwünschten längeren Wartezeiten der aufzunehmenden Patient*innen bis zu 9 Stunden. Hier ist sollte Abhilfe gesorgt werden.

5. Vorschläge des Patientenfürsprechers

Die meisten Vorschläge des Patientenfürsprechers für Verbesserungen sind bereits unter PKt.4.5 behandelt worden.

Wegen der Wichtigkeit des Themas Entlassung der Patient*innen werden hier die Ausführungen aus dem letzten Bericht hier wiederholt.

Das Thema Entlassmanagement und dessen Verbesserung hin zu einem Alleinstellungsmerkmal des Kreiskrankenhauses Grünstadt verdient weiterhin eine stärkere Beachtung. Ein Baustein darin ist z.B. der sogenannte "Arztbrief ". Die Mehrheit der Patient*innen erwartet vor der Entlassung eine Durchsprache des Arztbriefes mit dem Verfasser des Briefes. Bei der Ärzteschaft überwiegt die Meinung, dass der "Arztbrief" für den Hausarzt/Facharzt gedacht ist, der dann die diesbezüglich von Patient*innen gestellten Fragen beantworten soll, damit aber oftmals überfordert ist. So kann der Hausarzt z.B. die Frage der Patient*innen nach der weiteren Einnahme der im Krankenhaus umgestellten Medikamente wegen teilweise fehlender Angaben nicht immer beantworten. Schließlich würde eine zeitnahe Aushändigung des Arztbriefes an die Patient*innen sehr zu deren Zufriedenheit beitragen. Die Patient*innen haben kein Verständnis dafür , dass sie oft Stunden auf den Brief warten müssen und dadurch mit der vereinbarten Abholung durch Angehörige, Freunde oder Taxis zeitlich in Schwierigkeiten kommen.

6. Schluss

Der Patientenfürsprecher freut sich, dass nach einer recht langen Übergangszeit mit Herrn Kieser das Krankenhaus wieder einen Verwaltungsdirektor hat, den der Patientenfürsprecher jederzeit ansprechen und über seine Tätigkeit berichten kann.

Der Patientenfürsprecher bedankt sich insgesamt bei allen Gesprächspartnern der Verwaltung, der Technik, der Ärzteschaft, der Physiotherapie, dem sozialen Dienst und nicht zuletzt des Pflegebereiches für das gute Miteinander zum Wohle der Patient*innen.

Ferdinand Kolberg



Patientenfürsprecher

Weisenheim am Berg, den 02.02.2023