

# ERFAHRUNGSBERICHT

2016

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

Weisenheim am Berg im März 2017

# INHALT

<b>1. Einleitung</b>	Seite 2
<b>2. Statistik</b>	Seite 2
<b>3. Zusammenfassung</b>	Seite 2
<b>4. Patientenmeinung</b>	
4.1 Lob	Seite 2-3
4.2 Kritik/Anregungen	Seite 3
<b>5. Beobachtungen, Eindrücke und Hinweise des Patientenfürsprechers</b>	Seite 3-4
<b>6. Vorschläge</b>	Seite 4-5
<b>7. Schluss</b>	Seite 5

## **1. Einleitung**

Der Patientenfürsprecher übt seine ehrenamtliche und nicht weisungsgebundene Tätigkeit nach dem LKG Rheinland-Pfalz von 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 in allen Stationen.

## **2. Statistik**

In 2016 gab es 9437 stationär behandelte Patienten, die bei der Aufnahme in der Regel zusammen mit der Klinik-Broschüre den Patientenfragebogen erhielten. Mit über der Hälfte der Patienten wurden Gespräche geführt. 860 Patienten (9,1% aller Patienten) gaben ausgefüllte Fragebögen ab.

## **3. Zusammenfassung**

Über 95% der befragten Patienten äußerten sich sehr zufrieden über den Krankenhausaufenthalt und möchten das Krankenhaus weiterempfehlen. Hervorgehoben wird die familiäre und freundliche Atmosphäre, die trotz der Arbeitsbelastung große Zuwendung des Pflegepersonals und der Ärzte sowie die Zufriedenheit über den Operations-/Heilungsverlauf. Zunehmend äußerten sich Patienten ungefragt positiv über das Krankenhaus im Vergleich zu Aufhalten in anderen Krankenhäusern. Dies wird auch durch die von der AOK und der Barmer Ersatzkasse regelmäßig bei ihren Versicherten durchgeführten Befragungen bestätigt. Danach wird das Kreiskrankenhaus Grünstadt besser bewertet als der Durchschnitt aller Krankenhäuser.

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

## **4. Patientenmeinung**

### **4.1 Lob**

Auffällig viele Patienten benutzten den Patientenfragebogen, um ausdrücklich Dank und Lob auszusprechen. Hier einige Beispiele:

- Hier gibt es alles, was ein kranker Mensch braucht, seelisch und medizinisch.
- Man fühlt sich gut versorgt, keine Hektik, keine Unruhe.

- Freundlich, nett, kompetent.
- Besser geht nicht.
- Kompetentes Team. Für mich passt alles.
- Pflegepersonal jederzeit ansprechbar und auskunftsbereit.  
Krankenhaus kann stolz auf die Mitarbeiter sein.

## 4.2 Kritik/Anregungen der Patienten

Die mündlich und schriftlich formulierten Anregungen der Patienten beziehen sich auf die Verbesserung organisatorischer Abläufe (z. B. Patientenaufnahme), umfangreichere Kommunikation von Mitarbeitern in der Aufnahme und von Ärzten mit den Patienten, das Vermeiden von 3- und 4-Bett-Zimmern sowie auf die Einrichtung größerer, behindertengerechter Nasszellen mit Duschen in den Zimmern.

Die eigentliche Kritik der Patienten bezog sich in Einzelfällen auf den Umgangston das Taktgefühl einiger Ärzte und Pflegekräfte und die teilweise langen Wartezeiten bei der Aufnahme und den Erstuntersuchungen.

Der überwiegende Teil der Kritikpunkte konnte durch sofortige Rücksprache mit den Verantwortlichen zur Zufriedenheit der Patienten ausgeräumt werden.

## 5. Beobachtungen, Eindrücke und Hinweise des Patientenführersprechers

- Die fortschreitende Renovierung von Patientenzimmern wird insbesondere von Patienten, die in den letzten zwei Jahren öfters im Krankenhaus waren, sehr positiv aufgenommen.
- Der seit Mitte letzten Jahres neue Internetzugang über Hot Spots kommt bei den Patienten gut an.
- 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 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.
- 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.
- Mehr Hinweise durch das Pflegepersonal, dass die Besucher im Blick auf Anzahl und Zeit Rücksicht auf die Zimmernachbarn nehmen sollten und möglichst gegen 19:00 Uhr das Zimmer verlassen.
- 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.
- Die hausinternen Rollstühle sind teilweise reparaturbedürftig.
- Der WLAN-Empfang ist in den Abendstunden sehr schwach und sollte kostenfrei sein.
- Für Raucher sollte es einen zentralen überdachten Platz geben.
- Es gibt den Wunsch nach Ergänzung des Speiseplans mit laktosefreiem Essen.

## 6. Vorschläge

Nach einer Bewertung der Beobachtungen, Kritikpunkte, Anregungen und Beschwerden sollten aus der Sicht des Patientenführers vorrangig folgende Punkte beurteilt und zu einer Lösung geführt werden:

### Kurzfristig

- Wie bereits im letzten Bericht vorgeschlagen, sollte die Haustechnik mindestens halbjährlich alle Zimmer, Einrichtungen und Rollstühle besichtigen und überprüfen (Interner TÜV), da Hinweise von Patienten und Pflegepersonal über Abnutzung und Schäden nicht ausreichend sind.
- Intensivere Gespräche zwischen Ärzten/Pflegepersonal und Patienten über das Zurechtkommen des Patienten nach seiner Entlassung zu Hause, Medikation und Brief an den Hausarzt (Entlassungsmanagement).
- In der Aufnahme Hinweisposter oder Display mit Infoschleife zum Ablauf der Anmeldung und die Vorgehensweisen der verschiedenen Fachbereiche (Leitsystem) anbringen.

- Mehr Ablagen in den Zimmertoiletten, in denen es nach bereits erfolgter Begehung mit der Haustechnik möglich ist.
- Toiletten in den Stationsbädern mit Haltegriffen für Rollstuhlpatienten ergänzen.
- Der Kiosk sollte auch türkische Zeitungen anbieten.

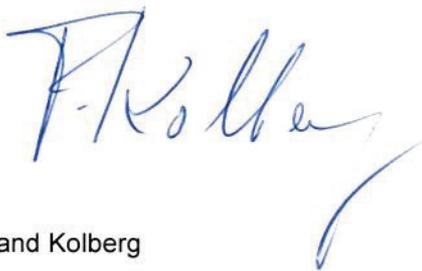
#### Mittelfristig

- Erweiterung des Bettentraktes mit dem Ziel, nur noch maximal 2-Bett-Zimmer anzubieten.
- Behindertengerechter Umbau aller Nasszellen und Installation von Duschen.
- Mehr Parkplätze schaffen und für bisherige und zukünftige Parkplätze Parkgebühren von den Besuchern verlangen.

## **7. Schluss**

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

Der Patientenführsprecher bedankt sich bei der Verwaltung, den Ärzten und dem Pflegepersonal ganz herzlich für die Unterstützung seiner Arbeit und die gute Zusammenarbeit in 2016. Ein besonderer Dank gilt seinem Vorgänger, Herrn Dr. Aschendorf, für die Vertretung während des Urlaubs.



Ferdinand Kolberg

Weisenheim am Berg im März 2017