

ERFAHRUNGSBERICHT

2020

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

INHALT

1. Einleitung	Seite 3
2. Statistik	Seite 3
3. Zusammenfassung	Seite 4–5
4. Patientenmeinung	Seite 5
4.1. Weiterempfehlung	Seite 5–6
4.2. Keine Weiterempfehlung	Seite 6
4.3. Meinungen, Vorschläge, Kritik und Anregungen	Seite 6
5. Vorschläge des Patientenfürsprechers	Seite 7–8
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 Patient*innen erfolgte bis zum Ausbruch der Corona-Pandemie im März 2020 wie in den vorherigen Jahren über wöchentliche Besuche (in der Regel dienstags und freitags vormittags) am Krankenbett. In den Folgemonaten bis Jahresende und darüber hinaus wurden Gespräche mit den Patient*innen am Telefon geführt und im Büro des Patientenfürsprechers angeboten.

Der Patientenfürsprecher berichtete dem Verwaltungsdirektor mehrmals während des Jahres.

2. Statistik

	2019	2020
Stationäre Patient*innen	8.969	7.305
Ausgefüllte Patientenfragebögen in % der Patient*innen	725 8,1	291 4,0
Anzahl der Fragebögen mit Kommentaren in % der Fragebögen	135 18,6	65 22,3
Anzahl der Patient*innen, die lt. Fragebogen das Krankenhaus nicht weiterempfehlen wollen	11	4
Anzahl von schriftlichen Beschwerden, zu denen telefonisch oder schriftlich Stellung genommen wurde oder die im Rahmen eines Gespräches mit dem Chefarzt, der Verwaltungs- und Pflegedienstleitung geklärt wurden	1	5
Anzahl von mündlichen Beschwerden, die zu terminierten Gesprächen mit den Chefarzten führte	4	1

3. Zusammenfassung

Da durch die Besuchsregelungen, seit März 2020 pandemiebedingt, ein Kontakt mit den Patient*innen im Krankenzimmer unterblieb, wurden regelmäßig dienstags und freitags vom Büro des Patientenfürsprechers aus Telefongespräche mit den Patient*innen geführt, die ein Telefon im Krankenhaus freigeschaltet hatten. Dies waren bis Ende 2020 ca. 200 Anrufe mit durchweg positiven Kommentaren. Zusammen mit den ausgefüllten Patientenfragebogen waren das rd. 500 Meinungsäußerungen, aus denen sich eine nahezu hundertprozentige Zufriedenheit mit dem Aufenthalt im Krankenhaus ergibt. Dieses Ergebnis ist allerdings der Tatsache geschuldet, dass über ein Drittel der ausgefüllten Fragebogen von der Geburtsstation stammen, in der seit Jahren eine extrem hohe Zufriedenheit vorherrscht.

Wenn deshalb auch eine Hochrechnung dieses Ergebnisses auf alle stationär behandelten Patient*innen nicht zulässig ist, geht der Patientenfürsprecher davon aus, dass die Zufriedenheit aller Patient*innen – wenn überhaupt – nur geringfügig unter den Restriktionen, wie z. B. der Besuchseinschränkung bis hin zum Besuchsverbot, abgenommen hat. Der geringe Rücklauf der Patientenfragebogen lag daran, dass diese nicht mehr wie bisher mit anderen Unterlagen bei der Aufnahme ausgehändigt wurden, was jetzt wieder, bis auf die Patient*innen der Isolierstationen, der Fall ist.

Von den Patient*innen hervorgehoben werden insbesondere die Freundlichkeit und gute Atmosphäre, die trotz der Arbeitsbelastung große Zuwendung des Pflegepersonals und der Ärzt*innen sowie die Zufriedenheit über den Operations-/Heilungsverlauf, wenn auch von Fachbereich zu Fachbereich etwas unterschiedlich. Die Patient*innen kamen nicht von sich aus während der Gespräche auf das wegen der Corona-Pandemie bestehende Besuchsverbot zu sprechen. Vom Patientenfürsprecher nachgefragt, wurde eher emotionslos kommentiert, dass man daran nichts ändern kann und oftmals die Angehörigen unter dem Besuchsverbot mehr leiden als sie selbst. Große Anerkennung bei den Patient*innen und dem Patientenfürsprecher fand die im letzten Quartal 2020 eingeführte vorbildliche und rigorose Testung aller, die das Krankenhaus betreten wollten. Den zur Unterstützung der Testung tätigen Soldat*innen der Bundeswehr gebührt großes Lob für ihre überaus freundliche Arbeitsweise.

Die vom Patientenfürsprecher zur Konfliktbewältigung vermittelten Gespräche zwischen Beschwerdeführern und Chefärzten, Verwaltungs- und Pflegedienstleitung waren insofern erfolgreich, dass die Angehörigen danach ein besseres Verständnis für die Abläufe hatten bzw. sich mit den Entschuldigungen zufrieden gaben und von der vorher ausgesprochenen Androhung weitere Schritte in Form einer Beschwerde absahen (bis auf einen Fall).

Zusammenfassende Schilderung von fünf schriftlichen Beschwerden aus der Sicht der Angehörigen:

- Angehörige einer im Sterben liegenden Großmutter beschwerten sich über die Beschränkungen der Besuchsregelungen infolge der Corona-Pandemie.
- Eine Mutter hatte eine gegenüber den Ärzt*innen und des Pflegepersonals unterschiedliche Einschätzung der notwendigen Behandlung ihres neugeborenen Jungen.

- Wunsch einer Angehörigen nach mehr Information, Anleitung und Unterstützung bei der häuslichen Nachsorge der Patient*innen.
- Die Beschwerde betrifft den Umgang mit mehreren Vorsorgevollmachten für einen Patienten.
Eine Überarbeitung der Handlungsweise als Hilfestellung für die Pflegemitarbeiter ist erfolgt.
- Die Beschwerde betrifft den Rücktransport nach einer ambulanten Behandlung. Sie wurde durch eine klarstellende Anweisung gelöst.

Diese hier geschilderten Beschwerden sind Einzelfälle und zahlenmäßig unbedeutend, zeigen aber abgesehen vom medizinischen Behandlungserfolg deutlich auf die größte Herausforderung im Krankenhaus: **Kommunikation**.

4. Patientenmeinung

Die Auswertung der 65 Kommentare in den Patientenfragebogen ergab sehr viele Zustimmungen und Anregungen sowie vereinzelt Kritik. Die Auswertungen liegen den Chefarzten, der Pflegedirektion und dem Verwaltungsdirektor vor.

Positive Kommentare beziehen sich unter anderem auf das im Krankenhaus erhaltene Geborgenheitsgefühl sowie die freundlichen und kompetenten Teams. Darüber hinaus wurde von Patient*innen und Angehörigen der überaus positive Eindruck von der Versorgung, der Sauberkeit und der Verfügbarkeit von Ärzt*innen / Operateur*innen gelobt. Zusammenfassend schätzen die Patient*innen, dass sie sich gut aufgehoben und gut behandelt fühlen konnten. Die Einschränkungen durch die Pandemie wurden schriftlich und mündlich praktisch nicht erwähnt.

4.1 Weiterempfehlung

Die Auswertung der Patientenfragebögen ergab keine wesentlichen Veränderungen gegenüber den letzten Jahren. Gründe für die Weiterempfehlung des Krankenhauses bei unterschiedlicher Gewichtung der Fachbereiche waren insgesamt:

- Freundlichkeit und Empathie
- Betreuung (professionelle Pflege, freundliche Behandlung, Versorgung)
- Kompetenz der behandelnden Ärzt*innen.
- Atmosphäre (angenehm, menschlich, familiär)
- Respekt

So lobten die Patient*innen von Fachbereich zu Fachbereich zwar etwas unterschiedlich die liebevolle Betreuung, Herzlichkeit, Menschlichkeit 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 Patient*innen gut aufgehoben und als „ganzen“ Menschen betrachtet.

4.2 Keine Weiterempfehlung

Vier Patient*innen teilten in den Patientenfragebogen mit, dass sie das Kreiskrankenhaus nicht weiterempfehlen. Als Gründe wurden genannt:

- 3–4 Bett-Zimmer mit viel zu kleiner Nasszelle auf Station 8. Dadurch in der Nacht kein Schlaf.
- Arrogantes Verhalten der Ärzt*innen gegenüber dem Pflegepersonal (zu wenige Informationen). Dadurch weniger Personal- und Patient*innen -Zufriedenheit.
- Vor der Geburt des Babys erfolgte keine Information über störende Renovierungsarbeiten während der Corona- Einschränkungen.
- Kein Einzelzimmer für Privatpatient verfügbar.

4.3 Meinungen, Vorschläge, Kritik und Anregungen

Positive Kommentare beziehen sich unter anderem auf das im Krankenhaus erhaltene Geborgenheitsgefühl sowie die freundlichen und kompetenten Teams. Darüber hinaus wurde von Patient*innen und Angehörigen der überaus positive Eindruck von der Versorgung, der Sauberkeit und der Verfügbarkeit von Ärzt*innen / Operateur*innen gelobt. Zusammenfassend schätzen die Patient*innen, dass sie sich gut aufgehoben und behandelt fühlen konnten. Die Einschränkungen durch die Pandemie wurden schriftlich und mündlich praktisch nicht erwähnt.

Für einige der in den letzten Erfahrungsberichten angesprochenen Kritikpunkte gab es Lösungen:

- Dem massiven Wunsch nach einer zweiten Nachtschwester auf der Geburtsstation wird ab dem 02. März 2021 erfüllt.
- Der Wunsch nach einer zusätzlichen Hebamme in der Nacht führte zu einer Einrichtung einer Rufbereitschaft.
- Die insgesamt durch Corona eingetretene geringere Belegung der Krankenzimmer, erlaubt die Ausbesserung der von Patient*innen unter Hygienegesichtspunkten beanstandeten, schadhaften, nicht mehr verschweißten Fugen in den Bodenbelägen der Krankenzimmer.

5. Vorschläge des Patientenfürsprechers

Auf Basis eigener Beobachtungen und einer Bewertung der Patientenhinweise sieht der Patientenfürsprecher bei folgenden Themen weiterhin Handlungsbedarf.

- **Entlassungsmanagement**

Dem Patientenfürsprecher begegnen immer wieder Patient*innen, die nicht wissen, wie es nach der Entlassung weitergehen soll. Deshalb sollte das Entlassungsmanagement stärkere Bedeutung bekommen.

Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben für das Entlassungsmanagement gibt es aus der Sicht des Patientenfürsprechers Handlungsbedarf u.a. in der Frage einer dezentralen oder zentralen Vorgehensweise und der evtl. Notwendigkeit einer Fachkraft für die Pflegeüberleitung.

Der Patientenfürsprecher sieht eine große Chance in einem solchen Entlassungsmanagement. Die angebotene Lebenshilfe für die Zeit nach dem Krankenhaus ist ein Alleinstellungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb mit anderen Krankenhäusern.

- **Erreichbarkeit des Krankenhauses**

Die Erreichbarkeit des Krankenhauses mit öffentlichen Verkehrsmitteln muss unbedingt verbessert werden. So sollte eine Buslinie im Zeitraum von 6:00 bis 20:00 Uhr das Krankenhaus vom Bahnhof und der Innenstadt aus 2 x pro Stunde ansteuern.

Der Patientenfürsprecher sieht in der Erfüllung dieses Wunsches den Grad der Wertschätzung des Krankenhauses durch Stadt und Kreis.

- **Information und Kommunikation**

Die Information und Kommunikation zwischen Ärzt*innen und den Patient*innen ist generell – wenn auch nach Fachbereich unterschiedlich – zu verbessern. Der Patientenfürsprecher erwartet, dass immer mehr Ärzt*innen "auf Augenhöhe" mit den Patient*innen umgehen, d.h., dass sie versuchen, die Patient*innen in ihrer Welt abzuholen, damit sie sich mit den Ärzt*innen austauschen können.

- **Parkplatzsituation**

Durch die Corona-Pandemie und Besuchsregelung ist die kritische Parkplatzsituation zurzeit entschärft. Danach wird sich die Problematik erneut stellen. Auch hier sieht der Patientenführsprecher im Sinne der Zufriedenheit von Ärzt*innen und Besucher*innen einen dringenden Handlungsbedarf.

6. Schluss

Der Patientenführsprecher hofft, dass in den nächsten Monaten durch Erfolge bei der Corona-Pandemie-Bekämpfung die Kontaktbeschränkungen gelockert werden und er wieder das persönliche Gespräch mit den Patient*innen am Krankenbett führen kann.

Der Patientenführsprecher bedankt sich bei der Verwaltung, den Ärzt*innen und dem Pflegepersonal sowie dem Sozialen Dienst ganz herzlich für die Unterstützung seiner Arbeit und die gute Zusammenarbeit in 2020.



F-Kolberg

Ferdinand Kolberg
Patientenführsprecher

Weisenheim am Berg, den 26.02.2021