

[1]

Erfahrungsbericht

2021

des Patientenfürsprechers des Kreiskrankenhauses Grünstadt

Ferdinand Kolberg

Inhalt

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Statistik	3
3. Zusammenfassung	3
4. Patientenmeinung	4
4.1 Krankenhaus	4
4.2 Pflegepersonal	5
4.4 Weiterempfehlung	5
4.3 Keine Weiterempfehlung	6
4.5 Meinungen, Vorschläge, Kritik und Anregungen.....	6
5. Kommentare und Vorschläge des Patientenfürsprechers	7
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).

Der Kontakt zu den Patient*innen erfolgte aufgrund der Covid 19 - Pandemie über die Hälfte des Jahres 2021 telefonisch.

Der Patientenfürsprecher berichtete dem Verwaltungsdirektor mehrmals während des Jahres.

2. Statistik

	2020	2021
Stationäre Patient*innen	7.305	7.168
Ausgefüllte Fragebögen in % der Patient*innen	291 4,0%	536 7,5%
Anzahl der Fragebögen mit Kommentaren in % aller ausgefüllten Fragebögen	65 22,3%	127 23,7%
Anzahl der Patient*innen, die das Krankenhaus nicht weiterempfehlen wollen	4	8
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	5	10
Anzahl von mündlichen Beschwerden, die zu terminierten Gesprächen mit den Chefärzten führte	1	0

3. Zusammenfassung

Auch im zweiten Jahr der Covid 19 - Pandemie war ein persönlicher Kontakt mit den Patient*innen nur sehr eingeschränkt möglich. Der Patientenfürsprecher konnte wegen der Corona-Restriktionen die Patient*innen von Januar bis Juli leider nicht in ihrem Krankenzimmer besuchen, aber von seinem Büro aus mit circa 450 von ihnen telefonieren.

Zusammen mit den ausgefüllten Patientenfragebögen waren das ungefähr 1000 Meinungsäußerungen, aus denen sich erneut eine 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.

Für die Wahl des Krankenhauses folgten 25 % der Patient*innen der Empfehlung ihrer Haus - und Fachärzt*innen, 22% einem Hinweis von Bekannten und Freunden sowie Videos (Geburt) und für 31 % war die räumliche Nähe ausschlaggebend.

Die deutliche Mehrheit der Patient*innen bezeichnete den ersten Kontakt mit der Ambulanz und der Patientenaufnahme sowie den Empfang auf den Stationen im Allgemeinen und durch das Pflegepersonal als sehr gut. Der Kontakt mit dem ärztlichen Fachpersonal wurde geringfügig schlechter beurteilt. Aus der Sicht der Patient*innen haben sich durchschnittlich 80 % des Pflegepersonals und 85 % der Ärzt*innen persönlich bei ihnen vorgestellt.

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. Die Ausnahmeregeln für den Besuch für Sterbende waren darüber hinaus nicht durchgängig bekannt. Die Bereitschaft des Pflegepersonals und der Ärzteschaft, davon Gebrauch zu machen, war aus Sicht der Angehörigen oftmals sehr gering ausgebildet und führte zu Verärgerungen und Enttäuschung. Auch das allgemeine Besuchsverbot führte zu Herausforderungen der Kommunikation zwischen dem Pflegepersonal, der Ärzteschaft und den Angehörigen.

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 einstellenden Verbesserungen der Gesundheit trugen zum Wohlbefinden der Patient*innen bei.

Im Verhältnis zu der Gesamtzahl der stationär behandelten Patient*innen, erreichten den Patientenführsprecher lediglich 10 schriftliche Beschwerden, deren Beantwortung durch persönlichen Kontakt und Gespräche sowie schriftliche Stellungnahmen der zuständigen Verantwortlichen mehrheitlich zur Klärung von kritisierten Sachverhalten führten.

Sowohl am Telefon als auch bei den Besuchen am Krankenbett stellte der Patientenführsprecher gegenüber dem Vorjahr einen deutlich größeren Wunsch nach klärenden Gesprächen fest. Es entstand der Eindruck, dass der Wunsch weniger der Klärung von Gesundheitsproblemen diene als dem Bedürfnis, sich auszutauschen. Auffällig war erneut, dass vereinzelt Angehörige der Patient*innen ihre Zufriedenheit mit dem Krankenhausaufenthalt am Telefon gegenüber dem Patientenführsprecher und in der örtlichen Presse in Frage stellten.

Personalengpässe blieben den Patient*innen 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 Großes 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 akzeptable Lösungen zu finden.

4. Patientenmeinung

4.1 Krankenhaus

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

- keine Massenabfertigung
- freundliche und helle Zimmer
- ich war ein Mensch, kein Kunde oder Objekt
- ruhige Lage und schöne Umgebung

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
- ich war auch schon in Krankenhäusern im Ausland:
ihr seid die besten
- mir wurde die Angst genommen
- geduldige Physiotherapeuten
- gute Atmosphäre unter den Mitarbeitern wirkt auch auf die Patient*innen
- bleiben sie so wie sie sind! Super freundlich und lieb
- ihr macht alles richtig
- nehmen sich Zeit

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.

Ein besonderer Kommentar:

- Dank für die Wiederherstellung der Lebensqualität

Diese Kommentare 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 Patientenführers 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 Patientenführers 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.

4.3 Keine Weiterempfehlung

Die Gründe für die 8 Ablehnungen einer Weiterempfehlung sind aus Sicht des Patientenfürsprechers teilweise überzogen und nicht immer nachvollziehbar, z.B.:

- 3 und 4-Bett-Zimmer
- Ärzte erkennen nach einer Woche nicht die Ursache einer Erkrankung
- Bevorzugung der Privatpatient*innen
- Meinung des Patienten über seine Beschwerden wird nicht ernst genommen

Leider blieben die meisten Ablehnungen anonym, sodass ein klärendes Gespräch nicht möglich war.

4.5 Meinungen, Vorschläge, Kritik und Anregungen

Aufenthalt insgesamt:

- Besucherempfang/ Kontrolle (security) nicht immer freundlich
- Hinweise zu Flucht-und Rettungswegen beim Brandschutz nicht ausreichend
- schlecht schließende Wasserkannen (Tropfen beim Eingießen in die Gläser)
- 3-Bett-Zimmer abschaffen: sehr eng, wenn Gehhilfen, Gehböcke, Rollatoren oder Rollstühle benötigt werden
- mehr Parkplätze und E-Ladestationen

Zimmereinrichtung:

- Matratzen führen zu Rückenschmerzen
- Versorgung von Notfallpatient*innen, die keine Sachen zur Körperpflege dabei haben
- mehr Fernsehprogramme und Kopfhörer
- inneres Kopfkissen ist abwaschbar und nicht atmungsaktiv, deshalb starkes Schwitzen
- Badezimmer veraltet, deshalb schlechte Durchlüftung

Digitalisierung:

- an fünf Stellen zu praktisch gleichen Themen befragt. Meist handschriftlich ausgefüllte Fragebögen, die später auf einen Computer übertragen werden. Hier gibt es Verbesserungspotential.

Verpflegung:

- Präsentation mangelhaft (lieblos und ideenlos)
- Essen hat zu viel Salz
- zu wenig frisches Obst und Gemüse
- einseitige Kost für Veganer
- Ausweitung der Schonkost

Kommunikation:

- fehlende Information über Verzögerungen bei OP -Terminen
- Patienten klarer mitteilen, was er sich nach der OP "zumuten" kann
- Kein Rückruf von Ärztinnen und Ärzten bei den Angehörigen
- zu kurzes Arztgespräch vor der Entlassung

Schulung:

- mehr Deutschkurse für ausländische Ärztinnen und Ärzte
- Pforte und nächtlicher Notdienst sollte über Mitarbeiter verfügen, die Impfbescheinigungen lesen und sich in Deutsch verständigen können

5. Kommentare und Vorschläge des Patientenfürsprechers

Eine eindeutige Verbesserung ist im Ablauf der Patient*innen-Aufnahme im Krankenhaus eingetreten. Zur Kritik Anlass gebende lange Wartezeiten sind die große Ausnahme geworden.

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 er z.B. die Frage der Patient*innen nach der weiteren Einnahme der im Krankenhaus umgestellten Medikamente wegen teilweise fehlender Angaben nicht immer beantworten.

An der Verbesserung der Kommunikation zwischen allen Bereichen, aber auch untereinander innerhalb eines Bereiches ist zum Wohle der Patient*innen ständig zu arbeiten und evtl. durch Schulungen zu unterstützen. Die Verbesserung der Kommunikation gilt insbesondere auch für das Verhältnis der Ärztinnen und Ärzte zu den Patienten. Die Ärzteschaft ist gehalten, mit den Patient*innen ein Gespräch zu führen und nicht nur Informationen mitzuteilen.

Zu den Verständigungsproblemen mangels Sprachkenntnissen der Patienten könnte die Anschaffung von Sofortübersetzungsgeräten (auch als APP auf dem Smartphone) neben der bestehenden Liste über mehrsprachiges Personal insbesondere mittags und nachts eine Hilfe sein.

Ein Dauerthema sind die ungelösten Parkplatzprobleme und die schlechte Erreichbarkeit des Krankenhauses mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

6. Schluss

Der Patientenfürsprecher bedauert sehr den Weggang des Verwaltungsdirektors und dankt ihm für die über siebenjährige, enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Sie war geprägt von regelmäßigen Gesprächen und hilfreicher Orientierung für die Arbeit des Patientenfürsprechers.

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.

A handwritten signature in blue ink that reads "F. Kolberg". The signature is written in a cursive style with a long, sweeping tail on the letter 'g'.

Ferdinand Kolberg
Patientenfürsprecher

Weisenheim am Berg, den 15.02.2022