

ls 26.05.09

Jahresbericht des Patientenfürsprechers für das Jahr 2008

1. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

Wenn ich im Krankenhaus bin, steht mir das Besprechungszimmer Nr. 205 zur Verfügung. Dort kann ich Gespräche mit Patienten oder Angehörigen führen und auch schriftliche Arbeit erledigen. Ein Briefkasten im Eingangsbereich des Krankenhauses bietet die Möglichkeit, sich schriftlich an mich zu wenden.

2. Den Patienten stehe ich zur Verfügung

Jeweils dienstags bin ich von 15.30 bis 16.30 Uhr im Krankenhaus. Wenn ein Patient oder Angehörige es wünschen, komme ich jederzeit ins Krankenhaus. Um mit mir Kontakt aufnehmen zu können, ist meine private Telefonnummer per Aushang auf jeder Station bekannt gemacht.

3. Besuche in den Krankenzimmern

Bei jedem Aufenthalt im Krankenhaus gehe ich in zufällig ausgewählte Krankenzimmer und spreche mit den Patienten. Auch in den Außenanlagen, auf den Fluren oder in der Cafeteria kommt es zu Gesprächen. Da ich nicht warte bis Patienten zu mir kommen, kann ich sagen, daß ich einen Querschnitts-Eindruck von unserem Krankenhaus habe.

4. Es besteht bei mir der Eindruck,

daß die Patienten überrascht und positiv erfreut sind, daß es die Institution eines „Patientenfürsprechers“ gibt. Auch das Pflegepersonal begrüßt meine Anwesenheit.

5. Die Existenz des Patientenfürsprechers wird bekannt gemacht

Auf der letzten Seite der Informationsbroschüre über das Krankenhaus sind sowohl Name und Telefonnummer als auch eine kurze Aufgabenbeschreibung abgedruckt. Ferner gibt ein Aushang in jedem Stockwerk Auskunft über Sprechzimmer und Zeiten der Anwesenheit im Krankenhaus. Die private Telefonnummer ist ebenfalls bekannt gemacht, sodaß ich jederzeit erreichbar bin.

6. Klagen und Anregungen werden besprochen

Ich bespreche alle Klagen und Anregungen mit Herrn Herdt (Pflegedienstleiter). Dies geschieht im Regelfall anonym, aber wenn der Patient oder Angehörige zustimmt, auch mit Namensnennung. Falls Herr Herdt nicht erreichbar ist, versuche

Schreibstamm...

ich Schwester Petra zu sprechen oder wende mich an die jeweilige Stationsschwester.

7. Anregungen und Klagen

- 7.1** Vermehrt wird die Klage geäußert, daß die Tasten für Notruf und Licht, die im Telefon integriert sind, unbeleuchtet sind und es deshalb in der Nacht Glückssache ist, sie zu finden. Auch sind diese Tasten weder erhöht noch abgesenkt.
- 7.2** Das Essen ganz allgemein ist von Zeit zu Zeit in der Kritik. Einige Patienten beklagen, das Mittagessen werde kalt serviert. Andere beklagen Frühstück und Abendessen sei sehr lieblos angerichtet und wenig abwechslungsreich. Wenn das Brötchen auf der Wurst liegt, ist es natürlich durchgeweicht. Oftmals wird zu wenig frisches Obst beanstandet.
- 7.3** Behinderte Patienten beklagen, daß ihnen zu wenig geholfen wird. Ein Stück Fleisch kann man halt schlecht mit einer Hand kleinschneiden.
- 7.4** Geklagt wird hin und wieder über die Essenszeiten. Wenn das Frühstück serviert wird, ist für manchen schon Therapiestunde angesetzt. Das Abendessen wird schon um 16.30/17.00 Uhr gebracht. Was macht man, wenn man um 21.00 Uhr Hunger hat? Wie kann ein Diabetiker über die Nacht kommen, wenn das Frühstück erst nach 8.00 Uhr kommt?
- 7.5** Die „Getränke-Frage“ ist nur teilweise mit der eine Flasche Wasser je Patient und Tag gelöst. „In anderen Häusern bekommt man soviel Wasser wie man will!“ Oft wird geklagt, daß man zum Frühstück nur eine Tasse Kaffee bekommt. Das sei entschieden zu wenig.
- 7.6** Eine Patientin beklagte sich, daß ein Arbeiter (Hausmeister) einfach ins Zimmer stürmte ohne anzuklopfe und den „Herein“-Ruf abzuwarten.

8. Sonstiges

- 8.1** Obwohl ich den Patienten bei meiner Vorstellung sage, daß ich zu medizinischen Angelegenheiten nichts sagen kann, kommen doch manchmal Fragen oder Beschwerden zur Sprache, die nur mit dem behandelnden Arzt besprochen werden können. In einigen wenigen Fällen, in denen mir eine Hilfestellung für den Patienten angezeigt erschien, habe ich das Gespräch mit dem betreffenden Arzt gesucht. Jedes mal war ich positiv überrascht, daß durch ein ruhiges und sachliches Gespräch auch diese Schwierigkeiten ausgeräumt werden konnten und der Arzt sich nicht über meine Einmischung beklagt hat.
- 8.2** Meine überaus positive Gesamtbeurteilung aus meinem Jahresbericht 2007 kann ich im übrigen bestätigen. Daran hat sich auch, trotz der Beanstandungen wie unter Punkt 7 dieses Berichtes beschrieben, nichts geändert.

Middel