

Robert Middel
 Patientenfürsprecher im
 Kreiskrankenhaus Jugendheim

- KREISTAGSBÜRO		
LANDESKREIS DAF	STADT-L	RG
Datum	25. MRZ. 2010	64404
EINGEGANGEN		

Bickenbach, 27.2.2010
 Ringstr. 53
 Tel. 06257/4231

Jahresbericht des Patientenfürsprechers für das Jahr 2009

1. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

Im Krankenhaus steht mir das Besprechungszimmer Nr. 204 zur Verfügung. Hier führe ich Patienten- bzw. Angehörigen-Gespräche und kann schriftliche Arbeiten erledigen.

Patienten können mich auch schriftlich erreichen. Im Eingangsbereich des Krankenhauses hängt ein Briefkasten, der mich als Empfänger ausweist

2. Den Patienten stehe ich zur Verfügung

Jederzeit komme ich ins Krankenhaus, wenn ein Patient oder Angehöriger es wünscht. Regelmäßig bin ich dienstags von 15.30 bis 16.30 Uhr im Krankenhaus unterwegs. Sprechzimmer, hausinterne Telefonnummer und meine private Telefonverbindung sind durch Aushang auf jedem Stockwerk bekanntgemacht.

3. Besuche in den Krankenzimmern

Jedesmal, wenn ich im Krankenhaus bin, gehe ich in zufällig ausgewählte Krankenzimmer und lasse mich von den Patienten informieren. Bei Begegnungen auf den Fluren, im Garten oder in der Cafeteria kommt es zu Gesprächen. Ich warte nicht, daß die Patienten zu mir kommen und denke, daß ich dadurch einen objektiven Überblick über unser Krankenhaus gewinne.

4. Es besteht bei mir der Eindruck,

daß nur ganz wenige Patienten wissen, daß in jedem Krankenhaus ein Patientenfürsprecher arbeitet. Ihre erste Reaktion ist positiv überrascht. Meine Arbeit wird auch vom Pflegepersonal begrüßt. Hin und wieder erhalte ich Hinweise, doch mal bei diesem oder jenem Patienten reinzuschauen

5. Die Existenz des Patientenfürsprechers wird bekannt gemacht

Die Krankenhaus-Informationsbroschüre beschreibt die Aufgaben, enthält Name, Anschrift und Telefonnummer von mir. Ein Aushang am Info-Brett auf jedem Flur gibt Auskunft über Sprechzimmer, Sprechzeiten und Haustelefon-Nummer. Ebenfalls ist bekanntgemacht, daß ich jederzeit unter meiner privaten Telefonnummer erreichbar bin.

6. Klagen und Anregungen werden besprochen

Bisher war Herr Herdt für Beanstandungen und Wünsche mein Ansprechpartner. In Zukunft sollen Unklarheiten mit Herrn Müller (Controlling) besprochen werden. Wenn erforderlich, kann ich auch Schwester Petra ansprechen

In wenigen Ausnahmefällen habe ich auf Wunsch des Patienten oder Angehörigen den behandelnden Arzt angesprochen. Die Reaktion war in jedem Fall positiv. Der Behandlungsverlauf konnte dargestellt werden und Arzt, Patient und Angehörige waren zufriedengestellt.

7. Anregungen und Klagen

Zu 95 % (oder mehr) sind die Patienten mit unserem Haus sehr zufrieden. Manche Patienten sagen von sich aus, daß sie schon wiederholt in diesem Krankenhaus waren und nicht wiedergekommen wären, wenn sie nicht zufrieden wären.

- 7.1 Ein Patient beklagte sich, daß in den Zimmern kein Alarmplan für Katastrophen aufgehängt ist.
- 7.2 Ein neu eingelieferter Patient erhielt keine Liste zur Essensauswahl. Er bekam irgend etwas geliefert, was ihm überhaupt nicht zusagte.
- 7.3 Ein Ausnahmefall: Patient klingelt, bittet als Rollstuhlfahrer um Hilfe beim Toilettengang. Schwester kommt und sagt „ich habe jetzt Pause“ und geht. Sie kommt auch nicht wieder.
- 7.4 In mehr oder weniger großen Abständen wird von einzelnen Patienten immer wieder über das Essen geklagt. Es wird kalt serviert, Frühstück und Abendessen immer das gleiche, keine Abwechslung. Brot wie gestern, Wurst alle Tage gleich, Käse immer die gleiche Sorte, und alles lieblos angerichtet. Zu wenig Getränke, eine Tasse Kaffee oder Tee in Plastiktasse, die unangenehm riecht. Beim Mittagessen fehlt mal die Suppe oder der Nachtisch oder das Besteck.

Dies wurde ja schon oft bemängelt, aber ich konnte im Berichtszeitraum leider keine Verbesserung feststellen.

- 7.5 Erfreulicherweise gibt es im Untergeschoß unseres Krankenhauses einen „Raum der Stille“, der allen Patienten, ihren Angehörigen und auch den Seelsorgern zur Verfügung steht. Leider ist dieser in der neuen Informations-Broschüre nicht mehr verzeichnet. Außerdem – was schlimmer ist – ist er in letzter Zeit abgeschlossen! Das halte ich für untragbar.

8. Sonstiges

Ich höre von vielen Patienten Lob über unsere Klinik. Die Aufmerksamkeit der Ärzte, die zuhören können und helfen wo es geht. Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Pflegepersonals, besonders erwähnt der Pfleger (Ausnahme 7.3), wird oft hervorgehoben. Dies ist auch eine Verpflichtung für die Zukunft.

R. Middel