



Patientenfürsprecher in den Rems-Murr-Kliniken

Dr. Irmengard Reichl – Isolde Dobler-Altrichter
Schorndorf

Ursula Bodamer – Paul Hug
Winnenden

Tätigkeits- und Erfahrungsbericht **2018**

Einleitung, Stellung und Aufgaben der Patientenfürsprecher

Hiermit legen wir unseren dritten Tätigkeits- und Erfahrungsbericht vor. Wir erstatten damit erneut Bericht über unsere Tätigkeit als Patientenfürsprecher an den Rems-Murr-Kliniken im Kalenderjahr 2018, zur Information des Aufsichtsrats, des Sozialausschusses des Kreistages und damit auch zur Information der Öffentlichkeit.

Wir Patientenfürsprecher verstehen uns als Bindeglied zwischen den Patienten und den Mitarbeitern der Kliniken, in erster Linie aber als Vertreter der Interessen und Bedürfnisse der Patienten. Wir arbeiten Patienten orientiert und setzen uns für die Stärkung der Patientenrechte ein. Wir sind unabhängig und nehmen unsere Aufgabe unter Wahrung der Verschwiegenheitspflicht ehrenamtlich wahr. Unsere wichtigste Aufgabe ist es, Patienten/Angehörigen persönlich als Gesprächspartner, die Zeit haben und zuhören können, zur Verfügung zu stehen. Die Beschwerden von Patienten/Angehörigen nehmen wir ernst und versuchen, im Gespräch zu klären, ob und welche Schritte von wem unternommen werden können, um ein Problem zu lösen.

Wenn es nötig ist, übernehmen wir eine Mittlerrolle zwischen Patient und Klinikpersonal und tragen so zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Bei der Geschäftsführung und bei den Klinikleitungen setzen wir uns dafür ein, dass auf Grund dessen, was wir in den Gesprächen mit den Patienten/Angehörigen erfahren, notwendige Veränderungen und Verbesserungen veranlasst werden.

Ein wichtiger Grund für die Einführung der Patientenfürsprache an den Rems-Murr-Kliniken war, durch externe und unabhängige Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher weiteres Vertrauen in die beiden Kliniken zu schaffen. Ganz in diesem Sinne verstehen wir unsere Arbeit. Wir machen die Erfahrung, dass es möglich ist, in diesem Sinne zu wirken, wenn alle Beteiligten guten Willens sind und eine offene und vertrauensvolle Gesprächskultur gepflegt wird.

Auf diesem Weg wollen wir fortfahren und sehen auch weiterhin unsere Aufgabe darin

- Patienten über deren Rechte und Pflichten zu informieren und aufzuklären;
- bei Problemen während eines Klinikaufenthalts zu unterstützen und zu beraten sowie bei Anliegen und Beschwerden zu helfen;
- bei Konflikten, Unstimmigkeiten und Missverständnissen zu vermitteln sowie
- Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Lob und Kritik entgegen zu nehmen und an die verantwortlichen Stellen in den Kliniken weiterzuleiten.

Seit drei Jahren nehmen wir die Aufgabe der Patientenfürsprache wahr. Am 7. Mai 2018 sind Frau Dr. Irmengard Reichl (Schorndorf), Frau Ursula Bodamer (Winnenden) und Herr Paul Hug (Winnenden) vom Sozialausschuss des Kreistages erneut auf die Dauer von 2 Jahren bestellt worden. Zur Nachfolgerin von Herrn Karl-Otto Völker (Schorndorf) wurde Frau Isolde Dobler-Altrichter bestellt.

Kontakte

Kontaktaufnahmen

Die Patientenfürsprecher sind über Telefon, Email, schriftlich über Brief und Postkarte und über persönliche Ansprache bzw. Besuche in den Büros in Schorndorf und Winnenden erreichbar. An beiden Standorten werden regelmäßig Sprechstunden angeboten.

Gesamtzahl der Kontakte im Berichtszeitraum

Klinik	2018	2017	2016
Winnenden	50	43	59
Schorndorf	35	24	35
Zusammen	85	67	94

Gegenüber dem Jahr 2017 hat sich die Zahl der Kontakte etwas erhöht, in Schorndorf mehr als in Winnenden. Wenn wir aber berücksichtigen, dass 2018 in beiden Kliniken zusammen mehr als 50 000 Patienten stationär behandelt wurden und wenn wir weiter berücksichtigen, dass die Zahl der Beschwerden unter Einbeziehung der Beschwerdefälle, die beim klinikinternen Beschwerdemanagement angekommen sind, bei knapp 1 100 Fällen lag, dann dürfen wir eine äußerst geringe Beschwerdequote konstatieren. Für uns ist das allerdings nur eine statistische Größe. Jeder Patient, der unsere Hilfe und Unterstützung nachsucht, ist und wichtig.

Lob/Kritik	Winnenden	Schorndorf	Zusammen
Lob	7	5	12
Kritik	50	28	78

Dass die Kritik bei weitem überwiegt, liegt in der Natur der Sache. Die Motivation ist für Patienten/Angehörige in diesem Fall stärker als beim Lob. Manche professionelle, kompetente ärztliche Hilfe und pflegerische Zuwendung wird als selbstverständlich angenommen oder als ein zustehendes Recht eingefordert. Trotzdem tut ein lobendes und anerkennendes Wort den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gut und motiviert sie. Dass das auch häufiger geschieht, als es sich in unseren statistischen Zahlen niederschlägt, wissen wir.

Zugangswege zur Patientenförsprache	Winnenden	Schorndorf	Zusammen 2018	2017	2016
Persönliche Ansprache/Besuche im Büro	26 (52 %)	13 (37 %)	39 (46 %)	29 (43 %)	34 (44 %)
Telefon	16 (32 %)	12 (34 %)	28 (33 %)	20 (30 %)	29 (38 %)
Schriftlich	2 (4 %)	3 (9 %)	5 (6 %)	11 (16 %)	10 (13 %)
E-Mail	6 (12 %)	7 (20 %)	13 (15 %)	7 (11 %)	4 (5 %)
Summe	50 (100,0 %)	35 (100 %)	85 (100 %)	67 (100 %)	77 (100 %)

Beschwerdeföhrer	Winnenden	Schorndorf	Zusammen
Patient	25	14	39
Angehöriger	21	19	40
Betreuer	0	1	1
Ehrenamtliche	2	0	2
Sonstige	2	1	3

In den meisten Fällen wenden sich die Patienten oder ihre Angehörigen erst an uns, wenn der Patient das Krankenhaus bereits verlassen hat, oftmals in einem großen zeitlichen Abstand. Unsere Erfahrung zeigt, dass wir zur Verbesserung der aktuellen Situation der Beschwerdeföhrer eher beitragen können, als wenn wir erst mit zeitlichem Abstand von den Vorfällen, die zu einer Beschwerde föhren, erfahren. Wir würden uns deshalb weiterhin wünschen, dass sich die Patienten bzw. deren Angehörige an uns wenden, solange der Patient noch im Krankenhaus ist.

Problembereiche	Winnenden	Schorndorf	Zusammen
Pflegebereich	17	10	27
Ärztlicher Bereich	17	12	29
Notaufnahme	4	2	6
Entlassmanagement	5	1	6
Reinigung	3	1	4
Essen	2	2	4
Diverse	8	1	9

Beschwerdethemen

Die vorgebrachten Beschwerden betrafen im Wesentlichen die folgenden Themen (Mehrfachnennungen waren möglich; Mängel aus der Sicht der Patienten/Angehörigen ohne Berücksichtigung der Ergebnisse der Überprüfung):

Die am häufigsten angesprochenen Beschwerdethemen waren:

Beschwerdethemen	Winn.	Schorndorf	Zusammen 2018	2017	2016
Mängel bei der Pflege	13	6	19	20	9
Mängel bei der ärztl. Behandlung	14	5	19	21	17
Mangelnde Information und Kommunikation	4	7	11	17	13
Unfreundlichkeit des Personals	6	3	9	16	20
Überlastung Pflege	8	0	8	15	18
Essen	3	3	6	7	15
Mängel bei Medikamentengabe und Überwachung der Einnahme	2	0	2	8	5
Behandlungsverlauf	8	1	9	6	0
Hygiene/Reinigung	6	2	8	6	7
Ausstattung	1	0	1	6	0
Wartezeiten	7	1	8	4	11
Mängel Entlassmanagement	5	1	4	0	0
Verlust von persönlichen Gegenständen	4	2	6	0	0
Diverse	7	7	14	12	13

Wir verweisen auch auf die zusammengefasste Darstellung für die Klinik in Schorndorf (Anlage). Die statistischen Zahlen sind in das Gesamtwerk eingeflossen.

Erkenntnisse aus der Arbeit der Patientenfürsprecher und aus den statistischen Zahlen

In vielfachem Kontakt mit den Klinikleitungen und mit dem Beschwerdemanagement als unserem direkten Ansprechpartner konnten wir 2018 wieder anstehende Beschwerdefälle im Interesse und zum Wohl der Patienten einer befriedigenden Lösung zuführen. In Konfliktfällen haben wir Gespräche mit den verantwortlichen Ärzten und Pflegekräften geführt, ebenso mit den Patienten und deren Angehörigen. In der Regel konnten wir zur Lösung der jeweiligen Konfliktsituation und somit auch zur inneren Befriedigung beider Kliniken beitragen. Wir haben erneut unsere unabhängige Mittlerrolle angenommen und zu einem gerechten Ausgleich der teilweise unterschiedlichen Interessen und Standpunkte beigetragen. Wir sehen das auch weiterhin als eine wichtige Aufgabe an.

In einem sehr offenen, konstruktiven, Ergebnis orientierten und zielführenden Gespräch mit Klinikleiterin Claudia Bauer-Rabe und Mitarbeiterinnen des Beschwerdemanagements haben wir am 31. Oktober 2018 generelle Themen erörtert, die uns bei unserer Arbeit und in den Gesprächen mit Patienten und Angehörigen besonders aufgefallen sind. Wir führen diese Gespräche auch auf Grund unseres weiteren Auftrags, durch unsere Arbeit zur Qualitätsverbesserung in den Kliniken

beizutragen.

Aus unserer Arbeit im Jahr 2018, aus den vielen Gesprächen mit Patienten und Angehörigen, aus den Gesprächen mit den Verantwortlichen in den Kliniken sowie aus den statistischen Zahlen 2018 ziehen wir folgende Erkenntnisse:

- Wie in den vergangenen Jahren, war der **Pflegebereich** wieder ein zentrales Thema unserer Arbeit. Wiederholt erreichten uns Beschwerden über Pflegemängel bzw. Mängel, die von den Patienten/Angehörigen als solche empfunden wurden: unzureichende Bereitstellung von Getränken, mangelnde Körperpflege und Hygiene, mangelnde Überwachung der Essenseinnahme und der Einnahme von Medikamenten, besonders bei stark pflegebedürftigen und dementen Patienten. Teilweise lange Wartezeiten auf das Pflegepersonal nach dem Bedienen des Patientenrufs. Dass sich dabei die Geriatriestationen wohltuend abgehoben haben, zeigt uns, dass sich ein höherer Pflegeschlüssel positiv auf die Arbeit des Pflegepersonals auswirkt.

Patienten spüren nach wie vor eine starke Belastung des Pflegepersonals, das sich nicht nur in der Pflegeleistung, sondern auch in manch unfreundlichem Wort, das hätte vermieden werden können, ausdrückt. Wenn wir die Belegungsstatistiken 2017/2018 betrachten, dann zeigen diese uns eine überaus hohe Akzeptanz der beiden Kliniken, die aber von dem Pflegepersonal auch einiges an Mehrarbeit abverlangt. Deshalb war dieses Thema ein Schwerpunkt unseres Gesprächs vom 31. Oktober 2018. Wir haben Kenntnis genommen, welche Maßnahmen zur Personalgewinnung ergriffen wurden bzw. werden und dies vor dem Hintergrund einer äußerst schwierigen Arbeitsmarktsituation (akuter Pflegekräftemangel): Neue Personalmarketingkampagne zur Gewinnung von Pflegepersonal durch Erleichterung der Bewerbungsbedingungen und -formalitäten, Einsatz von Pflege entlastenden Berufsgruppen, wie z.B. Transportdienst, Stationssekretärinnen, Servicekräfte, Grüne Damen und Herren.

Seit einiger Zeit verfolgen wir mit Interesse die Diskussionen über die Schaffung weiterer Pflegebetten, von denen man sich eine gewisse Entspannung verspricht und wünschen dem Aufsichtsratsvorsitzenden und dem Geschäftsführer eine glückliche Hand und Erfolg bei der Weiterentwicklung und Umsetzung der Klinikkonzeption.

Das Grundsätzliche zur Pflegesituation und zu den damit zusammenhängenden Problemen, das wir in unserem Tätigkeitsbericht 2017 zum Ausdruck gebracht haben, gilt weiter. Wir wünschen uns insbesondere, dass man durch entsprechende Schulung des Personals auch weiterhin einen würdigen und wertschätzenden Umgang mit den Patienten sicher stellt. Dazu kann aus unserer Sicht u.a. die Weiterentwicklung des Klinikleitbilds und Ausdehnung auf alle Berufsgruppen, unter deren Beteiligung, einen positiven Beitrag leisten. Andererseits dürfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den Patienten einen respektvollen Umgang erwarten. Uns wird hin und wieder von einem teilweise überzogenen Anspruchsdenken von Patienten berichtet.

- Was die **Interdisziplinären Notaufnahmen (INA)** betrifft, haben wir den Eindruck, dass die inzwischen getroffenen Maßnahmen in den beiden Kliniken weiter greifen. Trotzdem wird von den Patienten und Angehörigen immer wieder über eine unzureichende Information und Kommunikation geklagt. Die Klagen werden in der Regel nicht wegen aus deren Sicht teilweise langen Wartezeiten geführt, sondern, weil sich die Patienten während der Wartezeit nicht genügend angesprochen und betreut fühlen. Bei ausreichender Information und Kommunikation lässt sich eine lange Wartezeit, für die es von Fall zu Fall sicher gute Gründe gibt, leichter ertragen. Bedenken sollte man dabei auch, dass sich Patienten in der Notaufnahme oftmals

in einer persönlichen Ausnahmesituation empfinden.

Wir sind davon überzeugt, dass noch Verbesserungspotential im Bereich der Information und Kommunikation vorhanden ist. Wir werden uns dieses Themas weiterhin annehmen. Nicht mehr vorkommen sollte, wie kürzlich geschehen, dass ein Patient zur Nachtzeit über 7 Stunden ohne eine persönliche Ansprache in der Notaufnahme in Winnenden gelegen ist.

- In 2018 ist uns eine Zunahme der Klagen über einen aus der Sicht von Patienten/Angehörigen unbefriedigenden **Behandlungsverlauf** aufgefallen. Bei näherer Betrachtung der Fälle, hat sich gezeigt, dass es oftmals an einer nicht ausreichenden und zeitnahen Information über Diagnose, Therapie und zeitlichem Ablauf gemangelt hat. Es wäre wünschenswert, wenn man die Kommunikation zwischen behandelndem Arzt und Patient verbessern würde, vor allem schneller auf einen Gesprächswunsch des Patienten eingehen würde. Vom Patienten muss aber auch erwartet werden, dass er sein Recht auf umfassende Information schon in der Klinik stärker und nachhaltiger einfordert.
- Die Beschwerden über die **Qualität des Essens** haben nach den uns vorliegenden Zahlen in den letzten 3 Jahren kontinuierlich abgenommen. Offensichtlich wirkt die Umstellung auf einen anderen Anbieter, in Schorndorf wie in Winnenden. Trotzdem gibt es immer noch einige Beschwerden, die uns zeigen, dass es wichtig ist, dieses Thema weiterhin im Auge zu behalten.
- Eine wichtige Voraussetzung für eine gelingende Nachsorge zu Hause oder in einem Pflegeheim ist ein gutes **Entlassmanagement**. Auf Grund von einigen wenigen Einzelfällen, die an uns herangetragen wurden, haben wir den Eindruck, dass die neuen Richtlinien nicht bzw. noch nicht in einem jeden Fall zu einer Verbesserung des Entlassmanagements beigetragen haben. Kritikpunkt ist, dass Patienten und vor allem Angehörige nicht rechtzeitig und ausreichend auf die Entlassung vorbereitet werden. Oftmals müssen sie sich unter großem Zeitdruck, unter Berücksichtigung der familiären und beruflichen Verhältnisse, auf die neue Situation einrichten.. Was überhaupt nicht vorkommen sollte, ist, dass ein Patient, wie geschehen, ohne ausreichende Information und Kommunikation mit ihm selbst und mit den Angehörigen statt nach Hause in ein Pflegeheim entlassen und transportiert wurde.
- Obwohl die **Flyer der Patientenfürsprecher** an der zentralen Informationstheke und auf den Stationen aufliegen und die Plakate aufgehängt sind, haben wir den Eindruck, dass die Patienten/Angehörige nicht immer über die Institution Patientenfürsprache und über die Arbeit der Patientenfürsprecher informiert sind. Das mag u.a. daran liegen, dass im Zeitpunkt der stationären Aufnahme andere Bedürfnisse das Thema überlagern. Deshalb haben wir im Tätigkeitsbericht 2017 vorgeschlagen, unsere Flyer in die Patientenmappe aufzunehmen. Allerdings ist unser Vorschlag beim Aufsichtsratsvorsitzenden und beim Geschäftsführer nicht auf Gegenliebe gestoßen. Statt dessen soll in der Hausordnung, die jedem Patienten bei der Aufnahme ausgehändigt wird, deutlicher auf das Angebot der Patientenfürsprecher hingewiesen werden. Wir werden die weitere Entwicklung beobachten und gegebenenfalls unseren Vorschlag wiederholen. Wir wissen, dass andere Kliniken entsprechend unserem Vorschlag verfahren.

Zusammenarbeit mit dem Landratsamt und mit den Rems-Murr-Kliniken

Büroausstattung

In beiden Kliniken stehen den Patientenfürsprechern Büroräume zur Verfügung, jeweils ausgestattet mit Büromöbeln, Telefonanschluss mit Anrufbeantworter, PC bzw. Laptop. Diese Ressourcen werden von den Kliniken zur Verfügung gestellt. Auch dafür bedanken wir uns herzlich. In unserem Büro in Winnenden fehlt noch ein abschließbarer Schrank. Gespräche darüber haben wir bereits mit der Klinikleitung aufgenommen und eine positive Resonanz gefunden.

Zusammenarbeit mit den Klinikbereichen

Die Konzeption des Rems-Murr-Kreises für die Einrichtung von Patientenfürsprechern sieht u.a. eine enge Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement vor. Diese steht nicht nur auf dem Papier, sondern hat sich zu einer konstruktiven und kooperativen Partnerschaft unter Achtung und Wahrung unserer Selbständigkeit und Unabhängigkeit entwickelt. Wir erhalten vom Beschwerdemanagement alle Unterstützung, die wir für unsere Arbeit zum Wohl der Patienten benötigen. Die von uns vorgetragenen Fälle werden gründlich recherchiert sowie sachlich und zeitnah aufgearbeitet. Unser Dank gilt Frau Dr. Gabriele Keller, Frau Sarah Kluske, Frau Regina Renfer und Herrn Daniel Simpfendörfer

Bei Bedarf suchen wir, wie bereits berichtet, in Einzelfällen das Gespräch mit der Geschäftsführung, den Klinikleitungen und mit dem Beschwerdemanagement. Darüber hinaus gibt es regelmäßig Treffen mit den genannten Institutionen zum Zweck des Erfahrungsaustausches. Unser Dank für die Akzeptanz unserer Gesprächswünsche, für die professionelle, sachliche Vorbereitung und für die offenen und vertrauensvollen Gespräche gelten Geschäftsführer Dr. Marc Nickel, der Klinikleiterin in Winnenden, Frau Claudia Bauer-Rabe, dem Klinikleiter in Schorndorf, Herrn André Mertel und unseren Ansprechpartnerinnen im Beschwerdemanagement.

Mit dem Vorsitzenden des Aufsichtsrats der Rems-Murr-Kliniken gGmbH, Herrn Landrat Dr. Richard Sigel, verbindet uns eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit. U.a. konnten wir uns auch bei einem gemeinsamen Mittagessen austauschen. Für alle Unterstützung unserer Arbeit möchten wir uns bei ihm herzlich bedanken. In unseren Dank beziehen wir auch seine Mitarbeiterin Frau Ute Müller ein, die uns vor allem bei der Herstellung unserer Flyer und Plakate wieder tatkräftig unterstützt hat.

Fachtag der Arbeitsgemeinschaft Patientenfürsprecher in Baden-Württemberg

Der diesjährige Fachtag der Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher in Baden-Württemberg (in Gründung) hat am 18. Juni 2018 im Klinikum Winnenden stattgefunden. Bei der Vorbereitung sind wir von Frau Bauer-Rabe und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern engagiert unterstützt worden. Dafür möchte sich die Arbeitsgemeinschaft nochmals sehr herzlich bedanken.

Hauptthema war bei dieser Veranstaltung das Thema Entlassmanagement. Frau Birgit Thomas, Referentin bei der Baden-Württembergischen Krankenhausgesellschaft, erläuterte die rechtlichen Neuregelungen und ging auf die praktischen Probleme ein. Frau Dr. Gabriele Keller vom Klinikum Winnenden referierte über das Thema „Der Entlassbrief und das Abschlussgespräch als Grundrecht der Patienten.“ Auch ihr nochmals herzlichen Dank.

Am Nachmittag befasste sich der Fachtag mit der Gründung einer Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher für Baden-Württemberg und beriet über einen Satzungsentwurf. Die Entscheidung soll beim nächsten Fachtag im Jahr 2019 getroffen werden.

Fazit unserer bisherigen Arbeit

- ☒ Wir Patientenfürsprecher werden gebraucht. Das zeigt die Nachfrage und Akzeptanz.
- ☒ Für den Patienten können wir eine gute Unterstützung sein. Wir können aber auch nicht alle Probleme lösen.
- ☒ Niemand soll sich scheuen, unsere Hilfe in Anspruch zu nehmen
- ☒ Wir bekommen überwiegend positive Rückmeldung.
- ☒ Wir dienen dem Patientenwohl und der Stärkung der Patientenrechte.
- ☒ Wir geben den Verantwortlichen in den Kliniken wichtige Hinweise auf Missstände aus Patientensicht und sorgen für Abhilfe.
- ☒ Wir pflegen eine gute Zusammenarbeit mit den Klinikorganen.
- ☒ Wir berichten jedes Jahr dem Sozialausschuss des Kreistages und dem Aufsichtsrat der Kliniken über unsere Arbeit.
- ☒ Die Arbeit ist interessant und spannend und fordert unsere ganze Sozialkompetenz.
- ☒ Aus unserer Mitarbeit in der Arbeitsgemeinschaft Patientenfürsprecher in Baden-Württemberg wissen wir, dass wir mit unseren Problemen nicht allein sind und dass unsere Arbeit immer mehr unverzichtbar wird.

Winnenden, den 18. Februar 2019

Ursula Bodamer

Paul Hug

Dr. Irmengard Reichl

Isolde Dobler-Altrichter

Dr. Irmengard Reichl

28.03.2019

Isolde Dobler-Altrichter

Patientenfürsprecher in der Klinik Schorndorf

Patientenkontakte 2018 als Patientenfürsprecher

Kontakte insgesamt: 35, davon im 1.Halbjahr 25, im 2.Halbjahr 10

Kontaktaufnahme: 14 x über Patient selbst
19 x über Angehörige
1 x über Betreuer
1 x Sonstige (Bekannte)

Zugangswege: 13 x persönlich
12 x telefonisch
3 x brieflich
7 x über Email

Gründe der Kontaktaufnahme: 28 x Kritik
5x Lob
1x Verbesserungsvorschlag
1x Gespräch

Problembereiche:

Essen: 2x (Probleme im Zusammenhang mit Umstellung der Essenslieferung aus Winnenden)

Reinigung: 1x (Stationsgang und Infusionsständer nicht sauber)

Sozialberatung 1x (falschen REHA-Ort vereinbart)

Notaufnahme 2x (Organisation des Transports nach Hause wurde vergessen, lange Zeit kein Essen/Trinken)

Wartezeiten: 1x (Langes Warten auf Arztgespräch mit Angehörigen)

Med. Problem: 12 x (Darmdurchbruch, resistente Keime, neurologische Probleme)

Pflegeprobleme: 10 x (wie Nummer behandelt, schreiende Bettenachbarin, Hygieneprobleme, in Notaufnahme 12 Stunden ohne Essen/Trinken, dementer Patient ungepflegt, langes Warten auf Schmerzmittel)

Häufige Beschwerdethemen:

Mängel Ärzte: 5 x (unzureichende Diagnostik?, OP abgelehnt (im KH doch operiert), Darm-OP zu spät, Beschwerden nicht ernst genommen 2x)

Mängel Pflege: 6 x (Personal überfordert, Schwester indiskret, mangelnde Pflege bei unselbständigem Patient 2x, langes Warten auf Schmerzmittel, in Notaufnahme keine Essen/Trinken über 12 Stunden.

Behandlungsverlauf: 1x (Darm-OP zu spät?),

Information/Kommunikation: 7x: (mangelnde Information bei Entlass-Management 2x, langes Warten auf Arztgespräch, fehlendes Gespräch mit Betreuer, widersprüchliche Aussagen bei Visite, Warten auf Arztgespräch am Wochenende mit Angehörigen, nicht Wahrnehmen der Beschwerden des Patienten)

Unfreundlichkeit: 3x (Schwester, Pfleger, Ambulanzpersonal)

Hygiene/Reinigung: 2x (Umgang mit MRSA-Infektion, unsaubere Böden/Infusionsständer)

Verlust von persönlichen Gegenständen 2x (Ehering eines Verstorbenen, Orthese nach OP)

Verbesserungsvorschläge: Essen bei Histaminunverträglichkeit
Besuchszeiten reduzieren
Boden unter Desinfektionsspender fleckig, Abhilfe?
Getränke in Notfallambulanz

Verschiedene Beschwerden:

Probleme mit Privat-Rechnung, stationäre Zuzahlung bei ambulanter Behandlung, Zuzahlung zu 2-Bett-Zimmer zu teuer, Entlass-Management mit Information der Angehörigen, Bitte um speziellen Rollstuhl, Besprechung schlechte REHA nach Herz-OP im Robert-Bosch-Krankenhaus, Bedauern des Weggangs von Dr. Hartung, 3-Bett-Zimmer als VIP, Besprechung eines Gutachtens

Lob: 5x

Lob nach gelungener Hand-OP
Lob an Gyn. Abt. einschließlich Dr. Hartung für Behandlung
Schwestern überfordert, aber sehr nett (Station 26)
Alle Schwestern sehr nett (Station 25)
Schwestern alle nett (innere Abt.)

Zusammenfassung:

Im ersten Halbjahr in Schorndorf Anstieg der Kontakte, im zweiten Halbjahr wieder Rückgang auf Niveau von 2017.

Immer wieder Hinweise, dass zu wenig Pflegepersonal, das dann überfordert ist. Aber es wurde kaum von Unfreundlichkeit berichtet. Einzelne Hinweise auf mangelnde Pflege, vor allem bei unselbständigen Patienten, und einzelne Hinweise auf mangelnde ärztliche Betreuung. Immer wieder Kommunikationsprobleme. Bei rechtzeitiger Mitteilung konnten die Fälle schnell gelöst werden.

Alle übrigen Beschwerden waren spezielle Einzelfälle, die versucht wurden, zusammen mit dem Beschwerdemanagement zu lösen.

Mehrere Mitteilungen von Lob, die Patienten kamen manchmal extra vorbei oder haben einen Brief geschrieben.

I. Reichl