

Dr. Rainer Dehe
Patientenfürsprecher
Sana Klinikum Offenbach

Kontaktaufnahme:
Telefon: 069/896633
E-Mail: rainer.dehe@offenbach.de

An die
Stadtverordnetenversammlung
Der Stadt Offenbach am Main

Offenbach, den 14.02.2018

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß der Aufgaben des Patientenfürsprechers übersende ich Ihnen meinen Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht für das Jahr 2017.

Die Kontaktaufnahme zu mir erfolgte wie im Jahr 2016 über die in der Klinik ausgelegten Flyer mit Angaben meiner privaten Telefonnummer sowie einer E-Mail-Adresse. Außerdem existiert weiterhin ein Briefkasten im Neubau, Ebene 0, auf dem ebenfalls meine private Telefonnummer sowie meine E-Mail-Adresse vermerkt sind.

Die meisten Patientenkontakte zu ihrem Klinikaufenthalt kamen an mich erneut über das Formular: „Ihre Meinung ist uns wichtig“. Dazu kamen Briefe, E-Mails sowie Telefonanrufe.

In der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie stellte ich mich persönlich im Rahmen des wöchentlich stattfindenden Patientenseminars vor.

Im Hinblick auf den pflegerischen Bereich wurde mehrheitlich ein sehr kompetenter, fürsorglicher und rücksichtsvoller Umgang beschrieben.

Es gab in Einzelfällen allerdings auch deutliche Klagen:

So berichtete z.B. eine Tochter, die ihre 88-jährige, an Demenz leidende Mutter begleitete, in der Notaufnahme in sehr lautstarkem Tonfall von einer Krankenschwester aufgefordert worden zu sein sofort die Notaufnahme zu verlassen.

In einem anderen Fall kam sich eine Besucherin, die Hilfestellungen und Unterstützung für einen Patienten suchte, als Bittstellerin und Störenfried vor.

In drei Fällen wurde ich bei der Pflegedirektion vorstellig mit der Bitte den Beschwerden im Einzelnen nachzugehen:

Im ersten Fall beschrieb eine Tochter, die gleichzeitig Mitarbeiterin im Sana-Klinikum ist, in einem Brief erhebliche Mängel bei der Pflege ihres Vaters. Gleichzeitig berichtete sie noch nie solch eine unpersönliche und vor allem empathielose Station wie diese im Sana-Klinikum kennengelernt zu haben.

Im zweiten Fall berichtete ein Patient u.a. über seine körperliche Hilflosigkeit wegen eines verschlimmerten Bandscheibenvorfalles und dass eine versprochene Körperwäsche mit Kleiderwechsel bisher wegen Überlastung der Pflegekräfte nicht stattgefunden habe. Hier zeigte sich bei Kontaktaufnahme mit der Pflegedirektion, dass der Patient dort schon bekannt war und in seine Pflege und Behandlung viele Menschen involviert waren, u.a. auch Chefarzte.

Im dritten Fall ging es um den Vorwurf, dass sich ein Patient angeblich wegen mangelnder Pflege und Hygiene diverse Neuerkrankungen zugezogen habe, die seinen gesamten Gesundheitszustand massiv verschlechtert hätten. Trotz Hinzuziehung der Pflegedirektion und persönlicher Kontaktaufnahme mit der Ehefrau des Patienten konnte bis zuletzt keine zufriedenstellende Situation mit ihr hergestellt werden. Alles was vorgestellt und durchgeführt wurde schien offensichtlich nicht ihren Vorstellungen zu entsprechen.

Auch die ärztliche Versorgung wurde überwiegend als sehr kompetent bewertet. Aber auch hier gab es vereinzelt Beschwerden, z.B. über ständig wechselnde Assistenzärzte oder über mangelnde Deutschkenntnisse oder „keiner spricht mit mir“ oder mangelndes Feingefühl oder „Ich fühle mich alleine gelassen“ oder „keiner nimmt mich so richtig ernst“.

In einem weiteren Fall ging es um das Thema der künstlichen Ernährung im Sana Klinikum und der Sorge zweier Töchter, dass bei der Behandlung ihres Vaters ärztlicherseits nicht auf eine ausreichende Nahrungsversorgung geachtet würde.

Hier konnte in direktem Kontakt zu den Töchtern und der zuständigen Oberärztin eine zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

Von den Töchtern wurde in diesem Zusammenhang eine weitere Klage über die Erreichbarkeit des ambulanten onkologischen Zentrums in Offenbach geäußert. Sie hätten seit fünf Tagen versucht telefonisch sowie per E-mail einen Termin im AOZ mit der behandelnden Ärztin zu vereinbaren, wobei bisher alle Versuche gescheitert seien. Für ein Zentrum, das sich um schwerstkranke Patienten kümmern soll, sei dies absolut inakzeptabel.

Auch hier wurde von mir die Pflegedirektion gebeten diesem Vorwurf nachzugehen und ggf. eine nachhaltige Lösung zu finden.

In Bezug auf die Psychiatrie gab es die Beschwerde eines Patienten, der im Nachhinein die stationäre psychiatrische Behandlung gegen seinen Willen als nicht gerechtfertigt ansah. Hier erfolgte ein Beratungsgespräch, was er im Falle einer Wiederholung dagegen tun könne.

Die weitere Beschwerde einer Psychiatrie-Patientin, dass sie tagsüber nicht in ihr Zimmer dürfe, weil sie dann zu viel auf ihrem Bett läge, wurde mit dem zuständigen Oberarzt besprochen. Er wollte sich nach Rücksprache mit dem Behandlungsteam ggf. um eine Abmilderung kümmern.

Mehrfach wurden 2017 die Hygienebedingungen kritisiert: „Es werde nicht richtig geputzt, die Nachttische würden nicht zur Seite geschoben, verlorene Materialien würden teilweise bis zu 3 Tagen am selben Ort liegen“.

Beschwerden über die Qualität der Verpflegung gab es 2017 nur wenig.

Bemängelt wurde schließlich wie auch im letzten Jahr in einigen Fällen erneut die Dauer der Aufnahme-prozedur, die gerade bei älteren Patienten rasch zu einer Überforderung führen könne.

Hier konnte mir Herr Bonifer, Leitung: Aufnahme, Belegungs- und Entlassmanagement versichern, dass an einer Verbesserung der organisatorischen Abläufe ständig gearbeitet werde.

Neu hinzugekommen ist im letzten Jahr meine Ernennung als Mitglied des klinischen Ethikbeirates (KEB) an der Sana Klinikum Offenbach GmbH seit 01.10.2017. Hier erfolgte zuletzt u.a. eine intensive Diskussion anhand eines Fallbeispiels wie mit Versorgungsvollmachten und Patientenverfügungen möglichst zweifelsfrei umzugehen ist..

Am Ende meines Berichtes komme ich auf den Wunsch des Sozialausschusses aus dem Jahre 2017 zurück, in Erfahrung zu bringen, wie das Klinikum den Umgang mit demenziell erkrankten Menschen regelt.

Organisatorisch gibt es hierfür im klinischen Alltag eine Demenzverantwortliche, einen Demenzlotsen und Demenzbeauftragte.

Die Demenzverantwortliche ist eine weitergebildete Fachkraft mit einer zweijährigen Zusatzausbildung, die als Krankenschwester auf Station arbeitet und anteilig für „Demenz“ freigestellt ist.

Die Demenzlotsen erhalten eine 2-Tages-Schulung durch die Sana Kliniken AG.

Je Allgemeinpflegestation gibt es 1-2 demenzbeauftragte Pflegekräfte mit einer 1-Tages-Schulung, die im stationären Alltag integriert sind. Im stationären Ablauf unterstützen die demenzbeauftragten Mitarbeiter auf den Stationen die Kolleginnen bei Patienten mit „Demenz“.

Der Demenzlotse ist Ansprechpartner, falls Stationen Probleme im Umgang mit besonders schwierigen Patienten haben. Zusätzlich besucht die Demenzverantwortliche einmal pro Monat die Demenzbeauftragten und bespricht Themen und Probleme.

Die Pflegedirektion bemüht sich, Personen, die ein freiwilliges soziales Jahr (FSJ) absolvieren wollen, einzustellen, die zusätzlich pro Ebene für Früh- und Spätdienste für besonders unruhige und damit zu betreuende Patienten der Station zur Seite zu stehen.

Ziel ist es durch die Organisation und die geschilderten Abläufe ein demenzsensibles Krankenhaus zu sein.

Abschließend möchte ich feststellen, dass die Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen der Sana Klinikum Offenbach GmbH bei der Abwicklung der Beschwerden wieder sehr freundlich und gut war.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Dehe', with a stylized flourish at the end.

Dr. Rainer Dehe



Sana Klinikum Offenbach | Starkenburgring 66 | 63069 Offenbach

 Dezernat II
 Bürgermeister Peter Schneider
 Rathaus, Berliner Straße 100
 63065 Offenbach am Main

Ihr persönlicher Ansprechpartner

 Sascha John
 Geschäftsführer

 Sana Klinikum Offenbach
 Starkenburgring 66
 63069 Offenbach
 T: +49 69 8405 4470
 F: +49 69 8405 4016
 E-Mail: sascha.john@sana.de
 Offenbach, 08. März 2018/sbr

Stellungnahme der Geschäftsführung zum Bericht des Patientenführers der Sana Klinikum Offenbach GmbH, Herr Dr. Dehe, für die Zeit vom 01.01.2017 bis 31.12.2017

Sehr geehrter Herr Schneider,

zu dem im Berichtszeitraum vom 01.01. bis zum 31.12.2017 von Herrn Dr. Dehe vorgestellten Erfahrungsbericht nehmen wir, in chronologischer Reihenfolge, Stellung.

Pflegerischer Bereich:

Die vom Patientenführer benannten Einzelfälle im pflegerischen Bereich im Sana Klinikum Offenbach wurden im direkten Dialog mit diesem und der Pflegedirektion besprochen und entsprechend im Sinne der Patienten geklärt. Parallel dazu wurde bei Bedarf das Beschwerdemanagement miteingebunden. Der positive Trend hinsichtlich des kompetenten, fürsorglichen und rücksichtsvollen Umgangs mit den Patienten konnte weiterhin bestätigt werden.

Ärztlicher Bereich:

Die genannten Sprachschwierigkeiten rühren u. a. auch aus dem hohen Anteil von Patienten, die selbst der deutschen Sprache nicht vollumfänglich mächtig sind. Der seit zwei Jahren eingeführte „Leitfaden für Beschäftigte“ mit wertvollen Tipps von A-Z, gibt unseren Mitarbeitern Anregungen u. a. auch zum Umgang miteinander und Patienten.

Zur kontinuierlichen Bindung der niedergelassenen Fach- und Hausärztinnen und -ärzte bieten die Kliniken des Sana Klinikums Offenbach jeden Monat verschiedene, offen ausgeschriebene Fortbildungen zu aktuellen Themen ihrer Disziplin an.

Sana Klinikum Offenbach GmbH: Starkenburgring 66 | 63069 Offenbach

Telefon: 069 8405-0 | Telefax 069 8405-4088 | E-Mail: info-sof@sana.de | Internet: www.klinikum-offenbach.de

Geschäftsführung: Sascha John **Vorsitzender des Aufsichtsrates:** Thomas Lemke

Sitz der Gesellschaft: Offenbach **Handelsregister:** HRB 41012 **Amtsgericht:** Offenbach **USt-IdNr.:** DE 814 235 834

Steuer-Nr.: 044 250 87140 **Bankverbindungen:** Commerzbank | Konto: 422 471 300 | BLZ: 505 400 28

IBAN: DE80 5054 0028 0422 4713 00 | SWIFT-BIC: COBADEFF505

Stellungnahme der Geschäftsführung zum Bericht des Patientenfürsprechers des Sana Klinikums Offenbach GmbH, Herr Dr. Dehe, für die Zeit vom 01.01.2017 bis 31.12.2017

Die Angebote sind von der Landesärztekammer Hessen anerkannt und mit entsprechenden Fortbildungspunkten versehen. Dazu werden die entsprechenden Ärzte in Stadt und Kreis Offenbach und der erweiterten Region per Post oder E-Mail angeschrieben. Die Veranstaltungen werden über die Homepage des Sana Klinikums Offenbach beworben. Das Programm der seit vielen Jahren angebotenen Patientenakademie, einer Veranstaltungsreihe für alle interessierte Patienten, Bürger und medizinisches Fachpersonal, versendet das Sana Klinikum Offenbach regelmäßig an die Arztpraxen. Darüber hinaus besuchen Chef- und Oberärzte einzelne Praxen und besprechen Diagnose- und Behandlungsmöglichkeiten sowie die Zusammenarbeit. Auch in 2018 werden diese Maßnahmen fortgesetzt und intensiviert. So führt seit diesem Jahr das eigene Simulationszentrum der Klinik für interdisziplinäre Notfallmedizin zusätzliche notfallmedizinische Fort- und Weiterbildungen durch, die auch niedergelassenen Kolleginnen und Kollegen offen stehen.

Beschwerden aus der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie

Die dort besprochenen Beschwerden unterliegen oftmals der speziellen medizinischen Gegebenheit dieser Fachrichtung und werden gemeinsam mit dem Patientenfürsprecher und den zuständigen Ärzten behandelt.

Beschwerden über die Hygienebedingungen:

Die Sana DGS pro.service GmbH, als zuständiger Dienstleister u.a. für die Reinigung am Sana Klinikum Offenbach, bedauert die Reklamation, die natürlich keinesfalls den Standard an Reinigung, den diese anstrebt, darstellt.

Die Sana DGS pro.service GmbH führt jeweils Mittwoch und Sonntag eine hygienische Teilreinigung durch. Diese hygienische Teilreinigung beinhaltet eine Desinfektion aller Kontaktflächen im Patientenzimmer die durch die Hysystkleber (Erläuterung: internes Qualitätskontrollsystem der zu reinigenden Flächen) gekennzeichnet sind.

Das Ziel der Sana DGS pro.service GmbH ist, die Stationen 1 x monatlich auf die Reinigungsleistung sowie die Einhaltung des Hysyst Systems zu überprüfen.

Alle Mitarbeiter der Reinigung werden kontinuierlich geschult und regelmäßig in der Reinigungsqualität sowie der Durchführung der festgelegten Arbeitsabläufe auf ihre Leistung hin überprüft.

Dauer der Aufnahme-prozedur:

Der Aufnahme-prozess für den Patienten wird stetig überwacht und eventuelle Schwachstellen überarbeitet. Dennoch ist es aufgrund akuter Situationen an einem Krankenhaus mit der höchsten Versorgungsstufe nicht immer möglich, längere Wartezeiten zu vermeiden.

Stellungnahme der Geschäftsführung zum Bericht des Patientenführers des Sana Klinikums Offenbach GmbH, Herr Dr. Dehe, für die Zeit vom 01.01.2017 bis 31.12.2017

Lob und Beschwerden:

Aus Sicht des Sana Klinikums Offenbach setzt sich der positive Trend der Vorjahre kontinuierlich fort. Die Auswertung des Qualitätsmanagements, die in Dimensionen eingeteilt ist, zeigt auch im Jahr 2017 einen gleichbleibenden Trend zwischen Lob und Beschwerden. Die Anzahl der Rückmeldungen gegenüber dem Vorjahr haben sich nicht signifikant verändert.

Analog zum Vorjahr erfolgte die Bearbeitung und Auswertung aller mündlichen, schriftlichen und über Internet-Bewertungsportale eingehenden Rückmeldungen fortwährend. Den Patienten/innen steht neben dem Formular „Ihre Meinung ist uns wichtig, die neu eingeführte permanente Patientenbefragung der Sana Kliniken AG“ zur Verfügung.

Bei Hinweisen und Verbesserungsvorschlägen werden diese entsprechend aufgenommen und Maßnahmen werden dazu eingeleitet.

Herrn Dr. Dehe danken wir auf diesem Wege für die kooperative Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen und dem umsichtigen Umgang mit unseren Patienten und Mitarbeitern am Sana Klinikum Offenbach.

Offenbach am Main, den 08. März 2018



Sascha John
Geschäftsführer