

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 29.08.2019

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß den Aufgaben des Patientenfürsprechers übersende ich Ihnen meinen Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht für das Jahr 2018.

Die Kontaktaufnahme zu mir erfolgte wie im Jahre 2017 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 erneut persönlich im Rahmen des wöchentlich stattfindenden Patientenseminars vor.

Im Hinblick auf den pflegerischen Bereich zeigte sich 2018 ein gemischtes Bild. Einerseits wurde die Pflege als super, sehr gut, sehr freundlich beschrieben, die das Chaos beherrsche, Ruhe bewahre und ihr allerbestes tue. Andererseits kamen Beschwerden wie: wenig Zeit für den Patienten, teils gestresstes und unfreundliches Auftreten, sehr langsame Reaktionen auf Klingeln, patzige Antworten und mangelnde Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme.

Die Kritikpunkte wurden mit dem Beschwerdemanagement, Frau Beyer, der Pflegedirektion und auch mit den Stationsleitungen besprochen oder es wurde eine Verbindung zwischen Angehörigen und Stationsleitung hergestellt.

Auch die ärztliche Versorgung wurde zum Teil als super oder sehr gut beschrieben und eine freundliche Betreuung und genaue Aufklärung attestiert. Es kamen aber auch gegenteilige kritische Anmerkungen wie: „Keiner spricht mit mir“, fehlende ordentliche Auskünfte oder gereizter Umgangston.

In einem Fall wurde der Vorwurf geäußert, dass die Patientenverfügung nicht beachtet werde. Hier konnte in einem gemeinsamen Gespräch mit den Angehörigen und dem zuständigen Oberarzt besprochen werden, dass bei dem Patienten die Dialyse eingestellt wird und eine Verlegung auf die Palliativstation erfolgt.

In einem weiteren Fall äußerte eine Ehefrau die Angst, dass man ihren Mann zu Tode therapiere und keiner mit ihr sprechen würde.

Auf Veranlassung des Referenten erfolgte daraufhin gemeinsam mit der zuständigen Oberärztin und der Stationsärztin sowie der Ehefrau und ihrem Sohn ein langes Aufklärungsgespräch über den bisherigen Krankheitsverlauf. Auch wenn die Ehefrau danach weiterhin sehr besorgt und unzufrieden erschien, konnte doch beschlossen werden, dass für ihren Mann jetzt rasch ein Antrag auf eine geriatrische Reha-Maßnahme gestellt wird und keine endoskopischen Untersuchungen mehr durchgeführt werden.

Ein weiterer Patient beschwerte sich darüber, dass bei ihm ohne nähere Begründung u.a. die Diagnose chronischer Alkoholismus gestellt worden sei und er jetzt bei jeder Wiederaufnahme damit konfrontiert werde, obwohl er kein Alkoholproblem habe. Es konnte mit dem ärztlichen Leiter der zentralen Notaufnahme die Entfernung dieser Diagnose besprochen werden.

Ein Patient aus der Psychiatrie fühlte sich hinsichtlich seiner Beschwerden nicht richtig eingeschätzt und bat um eine stationäre Wiederaufnahme. Ihm wurde ein Vermittlungsgespräch mit dem zuständigen Oberarzt angeboten, welches er dann aber nicht in Anspruch nahm.

Die Hygienebedingungen und die Qualität der Verpflegung waren 2018 kaum ein Thema.

Mehrfach beklagt wurden dagegen Organisationsprobleme wie die Dauer der Aufnahme-prozedur, die in zwei Fällen mit 6 bzw. 9 Stunden angegeben wurde.

Bei einem Patienten seien 4 OP-Termine abgesagt worden. Ein Patient habe 4 Tage auf seine Diabetikerkost warten müssen.

Mehrfach wurde von Patienten der Schwerverbrannten-Abteilung bemängelt, dass kein WLAN-Anschluss zur Verfügung stehe und in den Boxen kein Fernseher vorhanden sei.

Im klinischen Ethikbeirat (KEB) schließlich wurden neben Einzelfallbesprechungen weiterhin der Umgang mit Patientenverfügungen, das Thema Therapiebegrenzung und Belegungs- und Verlegungskriterien der Intensivstationen bearbeitet.

Die Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen der Sana Klinikum Offenbach GmbH bei der Abwicklung der Beschwerden war wie in den letzten beiden Jahren wieder sehr gut und konstruktiv.


Dr. Rainer Behe

Sana Klinikum

Offenbach

Akademisches Lehrkrankenhaus der
Johann Wolfgang Goethe-Universität
Frankfurt am Main

Geschäftsführung



Sana Klinikum Offenbach | Starkenburgring 66 | 63069 Offenbach

Stadt Offenbach am Main – Rathaus
Dez. III
Stadträtin Frau Sabine Groß
Berliner Straße 100
63065 Offenbach

Sascha John
Geschäftsführer

Tel.: 069 8405-4470
Fax: 069 8405-4016
E-Mail: sascha.john@sana.de

Offenbach, 29. Oktober 2019
Diktatzeichen: sbr

Stellungnahme der Geschäftsführung zum Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht des Patientenführers der Sana Klinikum Offenbach GmbH, Herr Dr. Dehe, für die Zeit vom 01.01.2018 bis 31.12.2018

Sehr geehrte Frau Groß,

zu dem für das Jahr 2018 von Herrn Dr. Dehe vorgestellten Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht nehmen wir, soweit möglich, in chronologischer Reihenfolge, Stellung. (Zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird bei jeglicher Nennung der männlichen Form in diesem Handbuch die weibliche mit eingeschlossen).

Pflegerischer Bereich:

Im Sana Klinikum Offenbach kümmern sich im pflegerischen Bereich neben Gesundheits- und Krankenpflegern beispielsweise Intensiv-, Kinderkranken- und Anästhesiepfleger sowie zahlreiche weitere Experten um die pflegerische Versorgung der Patienten. Sollten Anregungen oder Beschwerden zu pflegerischen Themen bekannt werden, werden die Themen jeweils von der Führung aufgegriffen und der Kontakt zwischen Stationsleitung, Patienten, Angehörigen und ggf. Pflegedirektion hergestellt. Parallel dazu wird zusätzlich das Beschwerdemanagement eingebunden. Wenn nötig, werden gezielte Gespräche mit Mitarbeitern und Ableitung von Maßnahmen bei Auffälligkeiten in den Abläufen geführt.

Ärztlicher Bereich:

Umgangston:

Der seit mehreren Jahren eingeführte „Leitfaden für Beschäftigte“ mit wertvollen Tipps von A-Z, gibt unseren Mitarbeitern Anregungen u. a. auch zum Umgang miteinander und Patienten. Entsprechende Fortbildungen werden angeboten.

Auskünfte/Ansprechbarkeit:

Die Erwartungen von Patienten und Angehörigen, bei Rückfragen unverzüglich einen ärztlichen Mitarbeiter sprechen zu können, kann nicht immer sofort oder zu den gewünschten Tages- und Nachtzeiten erfüllt werden. Dies ist der medizinischen Versorgung der Patienten innerhalb eines Krankenhausbetriebes geschuldet.

Patientenverfügung:

Eine Patientenverfügung sollte so verwahrt werden, dass insbesondere Ärzte, Bevollmächtigte, Betreuer, aber gegebenenfalls auch das Betreuungsgericht, möglichst schnell und unkompliziert Kenntnis von der Existenz und vom Aufbewahrungsort einer Patientenverfügung erlangen können. Dazu kann es sinnvoll sein, einen Hinweis bei sich zu tragen, wo die Patientenverfügung aufbewahrt wird. Bei der Aufnahme in ein Krankenhaus oder Pflegeheim sollten auch auf die Patientenverfügung hingewiesen werden. Wenn eine Vertrauensperson bevollmächtigt wurde, sollte auch diese informiert sein. Es ist zu beachten, dass weder Ehepartner noch Kinder oder andere nahe Angehörige im Falle der eigenen Einwilligungsunfähigkeit in Gesundheitsangelegenheiten ohne weiteres vertreten können. Angehörige können vielmehr nur in zwei Fällen stellvertretend entscheiden oder Erklärungen abgeben: Entweder aufgrund rechtsgeschäftlicher Vollmacht oder wenn sie gerichtlich bestellte Betreuer sind.

Oftmals liegen diese Informationen nicht oder nicht vollständig oder rechtzeitig dem Sana Klinikum Offenbach vor.

Beschwerden aus der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie:

Dort besprochene Beschwerden unterliegen oft der speziellen medizinischen Gegebenheit dieser Fachrichtung und werden gemeinsam mit dem Patientenführsprecher und den zuständigen Ärzten behandelt.

Hygienebedingungen und Qualität der Verpflegung:

Hygienebedingungen: Die Sana DGS pro.service GmbH, als zuständiger Dienstleister u.a. für die Reinigung am Sana Klinikum Offenbach, verbessert kontinuierlich den Reinigungsprozess. Alle Mitarbeiter der Reinigung werden kontinuierlich geschult und regelmäßig in der Reinigungsqualität sowie der Durchführung der festgelegten Arbeitsabläufe auf ihre Leistung hin überprüft.

Verpflegung allgemein: Als zuständiger Dienstleister verpflegt die Sana-Catering-Service GmbH Patienten, Mitarbeiter und Gäste in den Gesundheitseinrichtungen innerhalb und außerhalb des Sana Konzerns. Ein hochwertiges Angebot und attraktive Speisen sorgen für die Kundenzufriedenheit. Ein Team aus Spezialisten, das Klinik- und Versorgungs-Know-how zusammenbringt, kümmert sich um die tägliche Qualität der Verpflegung.

Spezielle Kostformen: Bei der Anamnese des Patienten werden benötigte Kostformen, z. Bsp. Diabeteskost und Unverträglichkeiten sowie auch Allergien erfasst. Die Kostform wird dann bei der täglichen Menüfassung an die Menüassistenten weitergegeben und von diesen in ein Softwaresystem eingepflegt. Eine weitere Kostformänderung findet nur auf ausdrücklichen Wunsch des Patienten statt. (Hier ist eine Freigabe durch das Pflegepersonal erforderlich). Wir gehen davon aus, dass bei Zeitverzögerungen dieser Art evtl. keine zeitnahe Information zur benötigten Kostform vorlag.

Die kontinuierlich verbesserten Abläufe spiegeln sich in den mittlerweile stark gesunkenen Beschwerden zu den Hygienebedingungen und Qualität der Verpflegung wieder.

Dauer der Aufnahme-prozedur:

Die Angabe von 6-9 Stunden für eine Aufnahme kann nur eine Ausnahme darstellen, oftmals bei Aufnahme über die Zentrale Notaufnahme. Da die Details der beiden genannten Fälle nicht

vorliegen, ist dies nur durch eine notwendige Vorabklärung des zu behandelnden Krankheitsbildes erklärbar. Erst nach der medizinischen Abklärung (ggf. muss auf Laborbefunde o.ä. gewartet werden) kann eine stationäre Aufnahme auch erfolgen.

Der Aufnahmeprozess 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.

Absage von OP-Terminen:

Das Sana Klinikum Offenbach nimmt an der Notfallversorgung teil. In diesem Haus der Maximalversorgung mit 26 Fachkliniken /-instituten werden u.a. jährlich ca. 38.000 Patienten stationär behandelt. Das Sana Klinikum Offenbach erfüllt alle Voraussetzungen für die umfassende Notfallversorgung. Daher besteht in Ausnahmefällen die Möglichkeit an einem Krankenhaus der Maximalversorgung, wozu das Sana Klinikum Offenbach krankenhausplanerisch zählt, dass Elektiveingriffe durch Notfalleingriffe verdrängt werden können. Ein Absetzen elektiver OPs durch ungeplante Notfälle sollte stets vermieden werden, ist jedoch aufgrund notfallmedizinischer Aspekte nicht immer zu vermeiden. Im Mittelpunkt jeden Handelns in den OP-Bereichen steht der Patient, der Anspruch auf eine optimale qualitative, organisatorische und soziale Betreuung vor, während und nach der Operation hat. Jedoch sind aus den oben genannten Gründen die Verschiebung von OP-Terminen, soweit medizinisch vertretbar, nicht immer zu vermeiden.

Medienausstattung:

Bei Erstellung des Klinikneubaus waren zur damaligen Zeit die Ausstattung der Intensivbereiche mit TV Anschluss nicht vorgesehen gewesen. WLAN-Installationen sind in den Bereichen, die noch nicht abgedeckt waren, in technischer Vorbereitung.

Lob und Beschwerden:

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

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

Mit freundlichen Grüßen



Sascha John
Geschäftsführer