

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, 24.02.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß der Aufgaben des Patientenfürsprechers übersende ich Ihnen meinen Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht für das Jahr 2019.

Die Kontaktaufnahme zu mir erfolgte wie auch im Jahre 2018 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 2019 wie auch schon 2018 ein gemischtes Bild. Einerseits wurde das Pflegepersonal als sehr kompetent, freundlich und hilfsbereit beschrieben, das auch in Stresssituationen zu jeder Zeit ausgeglichen, menschlich und sympathisch war. Andererseits kamen Beschwerden wie Inkompetenz, schlechte Deutschkenntnisse, Interessellosigkeit, ein rauer Umgangston mit anschreien, anschauen und mangelndem Gespür für die Hilflosigkeit mancher Patienten.

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.

Den Ärzten wurde einerseits ein vorbildlicher Einsatz bescheinigt mit hoher Kompetenz und beruhigender Grundhaltung, andererseits wurden von manchen Angehörigen auch Desinteresse, mangelnde Menschlichkeit und Empathielosigkeit beschrieben.

Durchweg nur Lob gab es für das Pflegepersonal und die Ärzte der Schwerverbrannten Station. Hier wurde allerdings von 10 Patienten wie auch schon 2018 bemängelt, dass kein W-Lan-Anschluss zur Verfügung stehe und in den Boxen kein Fernseher vorhanden sei. Auch gebe es auf der Station keinen richtigen Rückzugsort und der Aufenthaltsbereich sei nicht sehr gemütlich.

Auch das Team der Kinderstation 3D wurde durchwegs als sehr sehr freundlich, fürsorglich und hilfsbereit geschildert. Allerdings wurde die Ausstattung und Einrichtung der Zimmer als vernachlässigt und in die Jahre gekommen (Löcher in den Tapeten, fehlende Halter an der Wand, fehlende Schlüssel zum Schließfach etc.) beschrieben. Außerdem sei das Spielzimmer wenig einladend und animierend zum Spielen zumindest für kleine Kinder (kaputtetes Spielzeug, wenig Spielzeug, keine Papp-Bilderbücher).

Einzelfallbezogen wurde ich mehrfach von Angehörigen und Patienten um Hilfe gebeten:

So beklagte sich die Lebensgefährtin eines Patienten, der akut nicht mehr stehen und gehen konnte, darüber, dass keiner mit ihr über die Gründe dieser Symptomatik reden würde. Hier konnte ich für sie ein ausführliches Gespräch mit einer neurologischen Oberärztin organisieren.

Eine 79-jährige Patientin wandte sich mit der Bitte an mich, die Verlaufseintragungen über ihren Aufenthalt in der Neurologie und internistischen Intensivstation zu besorgen und mit ihr durchzugehen, weil sie mehrere unschöne Erinnerungen an den Aufenthalt hatte und sie sich diesbezüglich mehr Klarheit erhoffte. Dieser Wunsch konnte von mir erfüllt werden.

Ein weiterer Patient wandte sich mit der Bitte an mich für ihn einen Gesprächstermin mit einem Psychiater zu organisieren, was ich über den zuständigen Oberarzt erreichen konnte.

Die Tochter einer Patientin schickte mir einen ausführlichen Bericht über die Behandlung ihrer Mutter bei der ihrer Ansicht nach sowohl das Pflegepersonal als auch die diensthabenden Ärzte völlig versagt hätten. Sie bat mich diesbezüglich um eine Stellungnahme. Über Frau Beyer vom Beschwerdemanagement konnte aufgrund der Dramatik der Schilderung ein Gespräch mit dem zuständigen Chefarzt geführt werden, welches die Tochter als sehr ausführlich und engagiert empfand.

Großen Redebedarf hatte der Ehemann einer Patientin, die seit 2 Wochen nach einem Suizidversuch mit Tabletten auf der Intensivstation beatmet werden musste. Er klagte darüber, dass es nicht vorangehe und er nicht gut informiert werde. Eine Rücksprache mit der zuständigen Ärztin ergab, dass die Situation bei der Patientin lebensgefährlich gewesen sei und dass mit dem Ehemann viel gesprochen werde.

In einem weiteren Telefonat mit dem Ehemann 4 Tage später wirkte dieser jetzt entspannter und berichtete, dass der Zustand seiner Frau langsam besser werde.

Abschließend sei ein letzter Fall erwähnt:

Hierbei handelte es sich um die Klage einer Tochter, die ihre Mutter morgens nach einer Operation besuchen wollte und beim Eintreffen auf der Station erfuhr, dass diese in der Nacht verstorben sei. Sie sei zufällig vorbeigekommen und es habe keinen Anruf gegeben. Sie fragte sich: „Wann hätte man uns informiert, dass unsere Mutter tot ist?“ Die Tochter hatte außerdem ein ausführliches Gedächtnisprotokoll über den Aufenthalt ihrer Mutter angefertigt, da sie sich aus ihrer Sicht mit widersprüchlichen Aussagen verschiedener Ärzte konfrontiert sah, mit der Folge einer nach ihrem Empfinden menschenunwürdigen Situation für Ihre Mutter. Ein gemeinsames Gespräch mit dem zuständigen Chefarzt lehnte sie ab. Sie habe Strafanzeige gestellt. Eigentlich war ich nur Zuhörer bezüglich ihrer Trauer und Wut. Einen speziellen Wunsch mir gegenüber konnte Sie nicht äußern.

Die Hygienebedingungen waren auch 2019 wie schon im Jahre 2018 kaum ein Thema. Zur Qualität der Verpflegung gab es überhaupt keine Äußerungen.

Auch Organisationsprobleme wurden 2019 kaum angesprochen.

Eine muslimische Frau war erfreut über den schönen Gebetsraum, wobei sie auch gerne einen muslimischen Seelsorger gesprochen hätte.

Im klinischen Ethikbeirat (KEB) wurde neben Einzelfallbesprechungen weiterhin die juristische einwandfreie Umsetzung einer hauseigenen Patientenverfügung diskutiert und ein Ethik- Café am 27.11.2019 durchgeführt zur Verbesserung des Bekanntheitsgrades des Ethikbeirates.

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


Dr. Rainer Dehe

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, 01.06.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß der Aufgaben des Patientenfürsprechers übersende ich Ihnen meinen Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht für das Jahr 2020.

Die Kontaktaufnahme zu mir erfolgte wie auch im Jahre 2019 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 im Jahre 2020 über Briefe, E-Mails sowie über Telefonanrufe zustande, nur wenige dagegen über das Formular: „Ihre Meinung ist uns wichtig“.

Eine persönliche Vorstellung in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie fand 2020 coronabedingt nicht statt.

Insgesamt wurde ich in meiner Funktion als Patientenfürsprecher im Jahre 2020 offensichtlich aufgrund der Coronapandemie ab Ende März nur noch wenig in Anspruch genommen. Die letzte Beschwerde, um die ich mich kümmerte, erreichte mich im September, zu weiteren Kontakten kam es anschließend bis Ende 2020 nicht mehr.

Im pflegerischen Bereich zeigte sich wie auch in den Vorjahren ein gemischtes Bild. Einerseits wurde die Pflege als sehr kompetent und einfühlsam beschrieben, andererseits wurde teilweise ein ruppiger und aggressiver Umgangston gegenüber Patienten aber auch Besuchern beklagt.

Soweit nachvollziehbar und eingrenzbar wurden die Kritikpunkte mit dem Beschwerdemanagement und den Stationsleitungen durchgesprochen.

Auch der etwas respektlos anmutende Umgang eines Security- Mitarbeiters gegenüber eines Patienten wurde mit der Security-Firma nachbesprochen.

Mit der ärztlichen Versorgung waren die meisten Patienten und Angehörigen wieder sehr zufrieden. Beklagt wurde in Einzelfällen eine zu kurze Aufklärungs- und Beratungszeit und eine schlechte telefonische Erreichbarkeit.

Einzelfallbezogen suchten mehrfach Angehörige Kontakt zu mir:

So beklagte sich eine Tochter über den quälenden Sterbeprozess des Vaters mit langanhaltenden Schmerzáußerungen. Sie vermisste diesbezüglich eine adäquate Behandlung. Eine Rücksprach mit der zuständigen Stationsärztin ergab eine primäre Schmerzbehandlung mit Novalgin, die dann aber in eine Morphium Behandlung mittels Perfusor mündete, wobei dieser Prozess aber eine gewisse Zeit erforderte, die ich der Tochter zu vermitteln versuchte.

In einem weiteren Fall begleitete ich beratend eine Ehefrau, die mit dem wechselhaften Befinden ihres Mannes nicht zurechtkam.

Auf Bitte einer besorgten Mutter besuchte ich des weiteren ihren Sohn in der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie, der sich über den Besuch freute, dabei aber keine konkreten Wünsche oder Beschwerden äußerte.

Beruhigen konnte ich eine Tochter, die sich große Sorgen darüber machte, ob bei ihrer Mutter im Bauchraum ein bösartiger Tumor zu befürchten sei oder nur eine eher harmlose Zyste. Eine Rücksprach mit dem zuständigen Oberarzt ergab hier Entwarnung bezüglich eines bösartigen Tumors.

Die Hygiene Bedingungen und auch die Qualität der Verpflegung waren wie in den letzten beiden Jahren kaum ein Thema.

Bemängelt wurden in der Notaufnahme die oft langen Wartezeiten.

Der Fall einer Patientin, die ab neun Uhr morgens auf ihre OP wartete und schließlich nach erfolgter OP gegen 20 Uhr auf ihrer Station in einem Flur-Bett landete, von dort aus dann im „OP- Kostüm“ die Besucher Toilette benutzen sollte, war Anlass für das Beschwerdemanagement die postoperativen Abläufe und das Bettenmanagement bezüglich Flurbetten zu überprüfen.

Bezüglich des Klinischen Ethikbeirates (KEB) konnte ich im Jahre 2020 nur an einer Sitzung teilnehmen in der es coronabedingt vor allem um das Triage-Konzept Aufnahme Intensivstation am Sana Klinikum Offenbach ging.

Ebenfalls coronabedingt war die Besuchsregelung zweimal Thema für mich. Hier musste ich aber jeweils auf die Regelungen des Klinikums verweisen, die Ausnahmen zuließ auf die ich aber selbst keinen Einfluss hatte.

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

Am 31.12.2020 beendete ich nach 5 Jahren meine ehrenamtliche Tätigkeit. Dem Sana Klinikum Offenbach wünsche ich weiterhin eine erfolgreiche Zeit und dabei nie den umsichtigen Umgang mit ihren Patienten und deren Angehörigen aus den Augen zu verlieren.


Dr. Rainer Dehe

**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

Kirsten Kolligs
Geschäftsführerin

Tel.: 069 8405-4470
Fax: 069 8405-4016
E-Mail: kirsten.kolligs@sana.de

Offenbach, 06.07.2021
Diktatzeichen: eb/sbr

Stellungnahme der Geschäftsführung zu den Erfahrungs- und Tätigkeitsberichten des Patientenfürsprechers der Sana Klinikum Offenbach GmbH, Herr Dr. Dehe, für beiden Zeiträume vom 01.01. bis 31.12.2019 und vom 01.01. bis 31.12.2020

Sehr geehrte Frau Groß,

für die Jahre 2019 und 2020 von Herrn Dr. Dehe vorgestellten Erfahrungs- und Tätigkeitsberichte nehmen wir, soweit möglich, in chronologischer Reihenfolge Stellung (zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird bei jeglicher Nennung der männlichen Form in dieser Stellungnahme die weibliche mit eingeschlossen).

Pflegerischer Bereich:

Wie bereits in 2018 beschrieben, kümmern sich im Sana Klinikum Offenbach im pflegerischen Bereich neben Gesundheits- und Krankenpflegern beispielsweise Intensiv-, Kinderkranken- und Anästhesiepfleger weitere zahlreiche Experten, um die pflegerische Versorgung der Patienten. Sobald 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 geführt und ggf. bei Auffälligkeiten in den Abläufen Maßnahmen abgeleitet.

Ärztlicher Bereich:

Umgangston: Der seit mehreren Jahren eingeführte „Leitfaden für Beschäftigte“ mit wertvollen Hinweisen von A-Z, beschreibt den Anspruch und gibt hierzu unseren Mitarbeitern Anregungen u.a. auch zum Umgang miteinander und zu Patienten. Entsprechende Fortbildungen zum zwischenmenschlichen Umgang werden immer wieder angeboten.

Schwerverbranntstation:

WLAN-Verfügbarkeit: Seit Mai 2021 konnte dem Wunsch der Patienten entsprochen werden und es besteht nun WLAN-Verfügbarkeit.

Fernseher in den Boxen: Diese können derzeit leider nicht aus technischen Gründen installiert werden, es gibt aber mittlerweile alternative Zugänge zu Medien.

Station 3D Ausstattung:

Das Sana Klinikum Offenbach ist es ein wichtiges Anliegen, den Aufenthalt für Patienten, vor allen auch für die Kleinsten, im Hinblick auf das Ambiente und die Ausstattung angenehm zu gestalten. Unachtsamkeit im Umgang mit der Einrichtung, u.a. Möblierung, Spielzeuge etc. und die daraus folgenden Beschädigungen in den Räumen werden schnellstmöglich wieder repariert und wieder hergestellt. Spielsachen sind ausreichend vorhanden und werden regelmäßig ersetzt.

Allgemeine Hinweise zur Kommunikation zum Thema Patienten / Angehörige und Fragen zur Behandlung:

Erfahrungsgemäß ist ein Krankenhausaufenthalt oftmals mit persönlichen und körperlichen Einschränkungen verbunden. Diese verursachen Unsicherheiten bei Patienten und Angehörigen. Das Sana Klinikum Offenbach versucht diese Unsicherheiten – soweit es der Einzelfall zulässt – im persönlichen Gespräch zu klären und zu nehmen.

Seelsorge:

Es besteht jederzeit die Möglichkeit über die Seelsorge vor Ort telefonisch oder persönlich Kontakt aufzunehmen. Dies schließt alle Glaubensrichtungen ein.

Wartezeiten Zentrale Notaufnahme:

Die Wartezeiten in der Notaufnahme werden als unterschiedlich lang wahrgenommen. Initial erfolgt eine Erst-Einschätzung nach dem international etablierten Manchester Triage System, welches die Wartezeit bis zum Arztkontakt festlegt. Hier spielt die Schwere der Erkrankung, nicht der Zeitpunkt des Eintreffens, die zentrale Rolle.

So kann es sein, dass Patienten die später Eintreffen früher behandelt werden. Dies dient der Patientensicherheit all unserer Patienten. In der Pandemie kam und kommt es zu zusätzlichen Wartezeiten aufgrund von Isolations-, Test- und Schutzmaßnahmen. Diese waren unabdingbar, um Personal, Patienten und Angehörige zu schützen und die Einhaltung der RKI Vorgaben zu gewährleisten.

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.

Allgemeines zur Situation ab dem Jahr 2020 (Corona-Rahmenbedingungen):

Schwierigkeiten im Zusammenhang mit den durch Corona bedingten Besuchsregeln haben auch das Sana Klinikum Offenbach betroffen.

Es herrscht großes Verständnis für den dringenden Wunsch, kranke Angehörige wenigstens kurz sehen und ihnen damit eine Begleitung in einer schwierigen und oft auch ernsten Situation zu ermöglichen. Jedoch konnte und kann das Sana Klinikum Offenbach die Besuchsmöglichkeiten seit dem Frühjahr 2020 nicht selbstständig festlegen, sondern muss sich nach den Anordnungen des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration richten, die auf Grundlage des Infektionsschutzgesetzes allen hessischen Krankenhäusern ein Besuchsverbot vorschreiben, das zu beachten ist und erst in den letzten Wochen gelockert wurde.

Zugangsregelungen (Stichwort Besuchsverbot) am Sana Klinikum Offenbach: Wichtigstes Ziel des Besuchsverbots ist es, vor allem besonders gefährdete Patientengruppen zu schützen, die bei einer COVID-19-Infektion nach bisherigen Erkenntnissen ein hohes Risiko für einen schweren Krankheitsverlauf tragen. Aber natürlich soll das Besuchsverbot auch die Mitarbeiter in Medizin und Pflege so weit wie möglich vor einer solchen Infektion schützen, damit sie weiterhin den

Auftrag unseres Krankenhauses erfüllen können, kranke Menschen zu behandeln und zu pflegen und Menschen in akuten gesundheitlichen Notlagen zu retten.

Zur Vermeidung des Eintrags von Infektionen wurden die Besucherregelungen an die aktuell geltenden Verordnungen und das Infektionsgeschehen angepasst. Über einen langen Zeitraum waren Besuche nur erlaubt im Rahmen der palliativen Behandlung, für Eltern von erkrankten Kindern und für werdende Väter oder einer anderen Bezugsperson unter speziellen hygienischen Bedingungen. Im Bedarfsfall darüber hinaus in abgestimmten Einzelfällen und medizinisch begründet Ausnahmen. Diese vereinzelt, medizinisch begründeten Sonderfälle werden mittels Ausnahme-Besuchsscheinen geregelt.

Insbesondere gilt der Schutz unserer Patienten für Besuche bei Risikogruppen, also allen voran Besuchen auf der Intensivstation, in der Onkologie, in der Neonatologie, in Inneren Abteilungen mit dem Schwerpunkt Lungenerkrankungen, in der Nephrologie, und in der Gerontopsychiatrie. Zur Durchsetzung des Besuchsverbotes wurden/werden die Ein- und Ausgänge des Krankenhauses geprüft und wo notwendig und möglich verschlossen. Zugänge wurden/werden auf ein Minimum reduziert, elektronische Zugangsbeschränkungen umgesetzt. Der Haupteingang wurde/wird durch einen Sicherheitsdienst mit der Aufgabe der Zutrittskontrolle beaufsichtigt. Hierbei wird auf die geltenden hygienischen Maßnahmen inkl. den Mindestabstand von 1,5 m und dem Tragen einer Mund-Nasen-Bedeckung im gesamten Haus mittels Informationsblatt hingewiesen. Zudem wird im Bedarfsfall vom Hausrecht Gebrauch gemacht. Desinfektionsmittel inkl. Nutzungshinweis sind im Eingangsbereich des Hauses platziert.

Eine Selbstauskunft der Besucher ist zudem zu erheben. Dieses wird durch die Security am Eingang kontrolliert.

Die jeweils aktuell für das Sana Klinikum Offenbach geltende Besucherregelung wird auf der Home-Page veröffentlicht. Die ausgefüllten „Besucherscheine“, auf welchen die Gesundheitsdaten der vergangenen 14 Tage erfragt werden, sind nach 30 Tagen Aufbewahrung, in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen zu entsorgen.

Diese schwierige, mit Unsicherheiten, Befürchtungen und Ängsten verbundene Situation unserer Patienten und ihrer Angehörigen kann das Klinikum mitempfinden. Unsere Teams in Medizin und Pflege geben ihr Bestes, um unseren Patienten ihren Krankenhausaufenthalt gerade in dieser schwierigen Lage so angenehm wie möglich zu gestalten und ihnen die Gewissheit zu geben, dass sie bei uns in guten Händen sind.

Wechsel im Amt des Patientenführers:

Herr Dr. Dehe hat zum 31. Dezember 2020, nach fünf Jahren ehrenamtlicher Tätigkeit, sein Amt niedergelegt. Für sein Engagement hat die Krankenhausleitung im Zuge der Amtsübergabe an Herrn Dr. Rainer Gareis, der zum 01. Januar 2021 sein Amt als neuer Patientenführer angetreten hat, gedankt und Herrn Dr. Gareis gutes Gelingen im neuen Amt gewünscht.

Das Sana Klinikum Offenbach freut sich auf eine kooperative Zusammenarbeit mit Herrn Dr. Gareis.

Mit freundlichen Grüßen


Kirsten Kolligs
Geschäftsführung