

Dr. Rainer Gareis [REDACTED] 63073 Offenbach am Main

Stadt Offenbach | Dezernat III  
Büro der Stadträtin Sabine Groß  
Berliner Str. 100  
63065 Offenbach

01.02.2023

Bericht des Patientenfürsprechers

Sehr geehrte Frau Groß,

als Anlage erhalten Sie meinen Bericht für die Jahre 2021 und 2022.

Sollte hierzu noch Gesprächsbedarf bestehen, so rufen Sie mich gerne an unter [REDACTED]

Mit freundlichem Gruß



1 Anlage

Rainer Gareis

Bericht des Patientenfürsprechers für die Jahre 2021 und 2022

31.01.2023, 19:21:20

INGE

# **Bericht des Patientenfürsprechers für die Jahre 2021 und 2022**

Zum 1.1.2021 habe ich dieses Amt von meinem Vorgänger Herrn Dr. Dehe übernommen, und ich bedanke mich bei ihm ausdrücklich für die erfolgreiche Arbeit im Vermitteln und Lösen von Problemen.

Meine Tätigkeit begann mit der Eskalation der Corona-Welle und war stark dadurch geprägt. Probleme mit der Eingangskontrolle zwischen Patienten und Aufsichtspersonal bestimmten die ersten Monate. Sowohl Unverständnis bei den Patienten für die zwingend notwendigen Sicherheitsmaßnahmen als auch unsensibles Vorgehen des Personals führten zu Spannungen und Beschwerden. In längeren Gesprächen waren diese Probleme zu lösen und haben im Laufe der Zeit auch deutlich abgenommen. Das Verständnis der Patienten hat nach Gesprächen sowohl in telefonischer Art als auch persönlich zugenommen. Auch von Seiten des Wachpersonals hat eine Verbesserung der Kommunikation stattgefunden, nachdem ich öfters auf das Verhalten hingewiesen habe. Diesbezügliche Probleme sind nach etwa einem halben Jahr kaum noch aufgetreten.

Ein wichtiges Problem kommunikativer Art beschäftigte mich gleich zu Beginn meiner Tätigkeit. Ein Patient mit leichten dementiellen Symptomen wurde aufgenommen, und ihm wurde ein gerichtlich bestellter Betreuer zugeordnet. Es wurde vom Krankenhauspersonal nicht richtig in die Akte geschaut oder aber Daten nicht richtig aufgenommen. Die Angehörigen waren sehr verärgert, da sowohl die Ehefrau zu diesem Zeitpunkt für die Betreuung in Frage kam und der Sohn ebenfalls! Eine so einschneidende Maßnahme wie die Bestellung eines Betreuers und die Nichtberücksichtigung der Angehörigen, die diese Aufgabe übernehmen können und wollen, muss in Zukunft unbedingt vermieden werden! Sowohl bei den Aufnahmedaten als auch bei der Überlegung für eine Betreuung

muss stets zuerst die angegebene Bezugsperson kontaktiert werden. Dieses Problem habe ich dann nach zahlreichen Gesprächen zufriedenstellend lösen können.

Probleme in der Kommunikation zwischen Ärzten und Angehörigen von Patienten waren ebenfalls zu lösen. Teilweise waren Ärzte und Ärztinnen für Angehörige nur schwer erreichbar oder waren nicht sehr kommunikativ. Dies ist sicherlich zum Teil der hohen Belastung des Personals in diesem Zeitraum zuzurechnen, jedoch auch individuellem Fehlverhalten. Aber auch dies war lösbar und ist im Laufe des Jahres 2022 nicht mehr aufgetreten. Beschwerden über ärztliche Behandlungen von Seiten der Patienten waren selten und beinhalteten im wesentlichen die Zeitdauer, bis eine Maßnahme (z.B. Schmerzbehandlung) ergriffen wurde. Eine ärztliche Kollegin bat mich, bei einem Gespräch wegen einer fehlgeschlagenen PDA-Anlage zur Geburt mit der Anästhesieleitung dabei zu sein. Eine Fachkollegin hatte sehr oft die Punktion versucht und der Patientin dadurch Schmerzen zugeführt. Trotz ihrer Bitte aufzuhören, hat die Ärztin noch einige Versuche unternommen, bevor sie aufhörte. Noch Monate nach diesem Ereignis hatte die Patientin persistierende Rückenschmerzen und häufiges Kribbeln linksseitig. Das anschließende Gespräch zwischen der Patientin, der Ärztin und mir verlief in einer guten Atmosphäre, und es gab noch einmal eine Entschuldigung der durchführenden Ärztin bei der Patientin.

Nahezu alle Beschwerden waren durch Gespräche lösbar. Sowohl die Patienten als auch die Angehörigen zeigten Verständnis für die schwierige Zeit während Corona, und die Krankenhausmitarbeiterinnen und -mitarbeiter waren erfolgreich darin, zuvor aufgetretene Fehler danach zu vermeiden.

Ich bedanke mich bei meinem Vorgänger Dr. Rainer Dehe für die Vertretung von Nov/22 bis Jan/23 wegen eines längeren Auslandsaufenthaltes.

Dr. Rainer Gareis

**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. II  
Bürgermeisterin Frau Sabine Groß  
Berliner Straße 100  
63065 Offenbach

**Philipp Schlerkmann**  
Geschäftsführer

Tel.: 069 8405-4470  
Fax: 069 8405-4016  
E-Mail: philipp.schlerkmann@sana.de

Offenbach, 28.02.2023  
Diktatzeichen: PS

**Stellungnahme der Geschäftsführung zu den Erfahrungs- und Tätigkeitsberichten des Patientenführers der Sana Klinikum Offenbach GmbH, Herr Dr. Gareis, für die beiden Zeiträume vom 01.01. bis 31.12.2021 und vom 01.01. bis 31.12.2022**

Sehr geehrte Frau Groß,

zu dem für die Jahre 2021 und 2022 von Herrn Dr. Gareis vorgestellten Erfahrungs- und Tätigkeitsbericht nehmen wir, soweit möglich, in chronologischer Reihenfolge Stellung (zur Vereinfachung der Lesbarkeit wird bei jeglicher Nennung der männlichen Form in dieser Stellungnahme die weibliche miteingeschlossen).

**Allgemeines zur Situation ab dem Jahr 2020 und ff. (Corona-Rahmenbedingungen) bis voraussichtlich 07.04.2023:**

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 und werden die Besucherregelungen an die aktuell geltenden Verordnungen und das Infektionsgeschehen angepasst.

Über einen langen Zeitraum waren und sind immer noch 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 Informationsblattes 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 Homepage 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.

#### **Eingangskontrolle:**

Die Mitarbeiter der Sicherheitsfirma sind angewiesen, die im Hause festgelegten vorab beschriebenen Regelungen bezüglich Aufnahmen, Begleitpersonen und Besucher zu koordinieren und durchzusetzen. Die Security vertritt das Hausrecht im Zuge der Corona-Maßnahmen/Regulierungen für unsere Einrichtung. Die Mitarbeiter der Sicherheitsfirma werden engmaschig begleitet und auf evtl. missverständliches Verhalten gegenüber Patienten und Besuchern hingewiesen. Regelmäßig konnten bisherige Vorkommnisse einvernehmlich aufgeklärt werden.

### **Betreuungsverfahren im Sana Klinikum Offenbach**

Das gerichtliche Verfahren der Betreuerbestellung ist gesetzlich geregelt. Bei einer Einleitung des Verfahrens wird die Betreuerin oder der Betreuer vom zuständigen Amtsgericht – Betreuungsgericht – bestellt. Der betroffene Mensch kann dies selbst beantragen. Wer körperlich behindert ist, kann nur auf seinen eigenen Antrag hin eine rechtliche Betreuung erhalten.

In allen anderen Fällen entscheidet das Gericht auch ohne Antrag des betroffenen Menschen von Amts wegen. Dritte (z. B. Familienangehörige, Nachbarn, **Krankenhäuser** oder auch Behörden) können bei Gericht die Einleitung eines Betreuungsverfahrens anregen. Das Verfahren ist im Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit (FamFG) geregelt.

Für die Anordnung einer Betreuung ist das Amtsgericht zuständig, in dessen Bezirk sich der betroffene Mensch zur Zeit der Verfahrenseinleitung hauptsächlich tatsächlich aufhält (gewöhnlicher Aufenthalt).

Im Sana Klinikum Offenbach wird in der Regel wie folgt vorgegangen: Die Betreuung wird **von Amts wegen** oder **nach einem Antrag** durch das Vormundschaftsgericht angeordnet. **Antragsberechtigt** ist **nur der Betreute** selbst, auch wenn er geschäftsunfähig ist. Das Krankenhaus kann eine Anregung zur Einrichtung einer Betreuung geben.

Sofern eine Vollmacht/Vorsorgevollmacht des Betroffenen für den Aufgabenkreis vorliegt, kann sich ggf. die Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung erübrigen.

Im Sana Klinikum Offenbach wird bei begründeten Fällen mittels eines hausinternen Antragsformulars alles Notwendige dazu veranlasst. Im Einzelfall, z. Bsp. bei Notfällen kann ggf. die medizinische Erstversorgung Priorität haben und parallel dazu bzw. im Anschluss können erst alle weiteren Formalitäten angestoßen werden.

### **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.

### **Ärztlicher Bereich / Probleme in der Kommunikation zwischen Ärzten und Angehörigen von Patienten:**

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.

### 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.

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 Behandlungsprozess 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.

**Kommunikation zur Betreuung von Patienten / Anästhesie - PDA-Anlage:**

Die Beschreibung des Sachverhaltes zu dem der Fachklinik betreffenden Fall aus dem Jahr 2021 ist zutreffend.

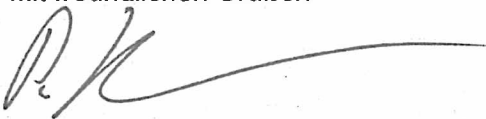
Das Thema war der Fachklinik bekannt und die Problematik wurde in einem persönlichen Gespräch zwischen dem Chefarzt der Fachklinik, der behandelnden Kollegin, der Patientin mit Ehemann in Anwesenheit des Patientenführers Herrn Dr. Gareis im Dezember 2021 erörtert.

Das Gespräch verlief in guter und sachlicher Atmosphäre und von Seiten der Fachklinik erfolgte eine Entschuldigung für die erfolgten frustranen Punktionen, sowie nochmals der explizite Verweis in der SOPs der Fachklinik, dass bei frustranen Punktionen frühzeitig um Hilfe gerufen werden muss. Diesbezüglich hatte sich der Chefarzt der Fachklinik auch zum damaligen Zeitpunkt im Vorfeld mit dem ärztlichen Direktor über das Vorgehen abgestimmt.

Von Seiten der Fachklinik bestand stets Gesprächsbereitschaft. Neben dem gemeinsamen Gespräch erfolgten auch Telefonate mit der Patientin um den Verlauf zu begleiten. Wir danken dem Patientenführer für die konstruktive Begleitung des Gespräches und der Aufarbeitung der Geschehnisse im Rahmen des Bewältigungsprozesses der Patientin.

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

Mit freundlichen Grüßen



Philipp Schlerkmann  
Geschäftsführer