

Stadt. Kliniken Offenbach am Main						
40 2. Juni 2003						
1	2	3	4	5	6	
				Anl.:		

2.6.2003

Dr. Ottmar Mantz
 Patientenfürsprecher am
 Klinikum Offenbach/Main
 Carl-Maria-von-Weber-Str.44
 63069 Offenbach/Main
 Tel.069-846987

An die
 Stadtverordnetenversammlung der
 Stadt Offenbach/Main

Nachr.:
 Herrn StR Hermann Schoppe
 Herrn ÄD Prof. Dr. Helmut Nier
 Herrn VD Hans-Ulrich Schmidt
 Frau stv. PDD Jovita Kühn

*Copie zur Information
 Prof. Hofmann / H. Kühn*

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren !

Gemäß Ihrem Beschluß vom 24.2.1994 übersende ich Ihnen heute den IO.

Tätigkeitsbericht des Patientenfürsprechers
 für die Zeit vom 1.1.2003 bis 31.5.2003

Wie seit Beginn meiner Tätigkeit am 1.6.1994 bestand meine Aufgabe in der wöchentlichen Sprechstunde, in Besuchen bei Patienten auf Station, Telefongesprächen mit Ärzten, Pflegekräften, Angehörigen, Verwaltung und **Beschwerdeführern**. Beschwerden erreichten mich auch telefonisch zu Hause oder schriftlich in einem der beiden Kummerkästen. Die meisten Beschwerden wurden schriftlich an die zuständigen Stellen übermittelt, manches ließ sich auch telefonisch klären.

Öfters konnte ich Patienten beraten in Fragen der Diagnose, Therapie, Diät oder Reha-Maßnahmen.

Die mir zugehenden Beschwerden waren ähnlich wie in den vergangenen Jahren.

1. Ärztlicher Bereich

Lange Wartezeiten in der Poliklinik, auf Operationen und Untersuchungen, vor allem auf **Consiliaruntersuchungen**, teilweise unfreundliches Verhalten der Ärzte bei ständiger Überlastung und Zeitmangel.

2. Pflegebereich

Lange Wartezeiten in den Kabinen der Poliklinik ohne jede Ansprache, mangelnde Zuwendung, teilweise unfreundliches Verhalten, spätes Reagieren auf Klingelzeichen aus den Krankenzimmern.

3. Verwaltungsbereich

Klagen über das Rauchen im Klinikum, wogegen nach Ansicht vieler Patienten, die sich belästigt fühlen, viel strenger vorgegangen werden müsste, wie z.B. auf Flugplätzen oder

in Flugzeugen. Beschwerden über kaltes und eintöniges Essen. Klagen über hohe Park-, Fernseh- und Telefongebühren. Klagen über Belästigung durch rücksichtslose Besucher in großer Zahl, die die Besuchszeiten nicht einhalten

Insgesamt halten sich die Beschwerden im Verhältnis zur der großen Zahl der Patienten relativ gering. Außerdem erreichte mich auch öfters Lob über die gute ärztliche Behandlung und pflegerische Betreuung. Wie in allen meinen bisherigen Berichten kann ich auch meinen letzten Tätigkeitsbericht beenden mit dem Eindruck, dass die Patienten mit dem Klinikum weitgehend zufrieden sind.

Da ich am 31.5.2003 nach 9 Jahren meine Tätigkeit beendet habe, möchte ich mich abschließend für das mir von der Stadtverordnetenversammlung entgegengebrachte Vertrauen bedanken. Der Direktion des Klinikums, den Ärzten, den Pflegekräften und der Verwaltung danke ich für ihr Verständnis. Meinem Nachfolger Herrn Dr. Fuhr wünsche ich gutes Wirken. Unserem Klinikum, dem ich mich immer verbunden fühle, wünsche ich weiterhin wie bisher erfolgreiche, gute Behandlung und Pflege ~~unserer~~ Patienten.

Mit freundlichen Grüßen

Ottmar Mantz

Dr. Ottmar Mantz

Dr. med. PETER FUHR
PATIENTENFÜRSPRECHER
am Klinikum Offenbach



Dielmannstraße 9
63069 Offenbach a. M.
Tel. 069 833919

Stadt. Kliniken Offenbach am Main						02. Januar 2004
05. JAN 2004						
1	2	3	4	5	6	
					Art:	Nachr.:

An die
Stadtverordnetenversammlung
der Stadt Offenbach am Main

Herrn StR Hermann Schoppe
Herrn ÄD Prof. Dr. Helmut Nier
Herrn VD Hans-Ulrich Schmidt
Frau stv.PD Jovita Kühn

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren,

gemäß der Einweisung in mein Amt durch Herrn Dr. Ottmar **Mantz**, meinen Vorgänger, übersende ich Ihnen hier den

Tätigkeitsbericht des Patientenfürsprechers
für die Zeit vom 1. Juni bis 31. Dezember 2003:

Wie bei Herrn Dr. Mantz fanden die Sprechstunden regelmäßig donnerstags von 15 bis 17 Uhr im Raum 206, Zentralbau, 2. Stock, statt. Daneben wurden oft Telefongespräche - häufig auch von zu Hause aus - mit **Beschwerdeführern**, Patienten, deren Angehörigen, mit Ärzten, bzw. deren Sekretärinnen, mit Pflege- und Verwaltungskräften geführt. Wenn es geboten schien, wurden auch Patienten auf Station oder, gelegentlich, zu Haus besucht. Ab und zu wurden Patienten über Rentenformulare, ältere Krankenblatt-Unterlagen oder das Fundbüro informiert.

Vieles ließ sich mündlich klären, oft mussten aber auch Klagen schriftlich an die entsprechenden Stellen weitergegeben werden. Wie es schon mein Vorgänger tat, möchte ich einige der mir wichtig erscheinenden Beschwerden, in drei Bereiche geordnet, anführen:

1.) Ärztlicher Bereich

Nicht ausreichende Gespräche und Aufklärung, z. B. bei schwieriger Diagnosestellung, Komplikationen, verzögerter Heilung, zu lang erscheinendem stationären Aufenthalt, Chemotherapie, „Krankenhausinfektionen“ durch **Clostridien** oder MRSA (mit nachfolgender Isolierung). Auch über unzureichende Schmerztherapie bzw. die fehlende entsprechende Anweisung, z. B. für die Nachtschwester, wurde geklagt. Gelegentlich fühlte sich ein Patient beleidigt durch ein falsch verstandenes Wort, einen angeblich missbilligenden Blick oder „unangebrachte“ gesundheitspolitische Bemerkungen. Auch zu passiver Sterbehilfe und einer Patientenverfügung musste Stellung genommen werden.



-- 2 --

2.) Pflegebereich

Unterbringung auf dem Flur; Bitte um anderes Zimmer (wegen „verdrecktem“ Mitpatienten), Zuwendung und „Ansprache“ bei Isolierung (s. o.), Unterwäsche für Notaufnahme-Patienten; Verlust („Zahnprothese“) oder „Diebstahl sämtlicher Klamotten“, selten auch Unfreundlichkeit und die Unmöglichkeit, kleine Hilfen wie Schmerzmittel, Nasentropfen oder Decken zu erhalten. Relativ häufig wurde über die Bestellung des Essens geklagt.

3.) Verwaltungsbereich

Lange Wartezeiten bei der Aufnahme und an den Aufzügen, Klagen über mangelnde Hygiene und Sauberkeit sowie zu kleinem Schrank im Aufenthaltsbereich für „Kurzzeitpatienten“, unzureichende Klimaanlage (Anfang August!) und - relativ häufig - Klagen über das Essen: Am meisten über Fehler bei der Bestellung, dann über den Geschmack und schließlich auch mal über Portionsgröße und **Appetitlichkeit**.

Meines Erachtens aber war die Häufigkeit aller Beschwerden - durchschnittlich zwei pro Woche - im Verhältnis zur großen Zahl der vom Klinikum betreuten Patienten gering. Und oft - fast regelmäßig - waren die Klagen auch mit einem Ausdruck der Zufriedenheit - meist einem Lob für Ärzte und Schwestern - verbunden.

Am wichtigsten erschien mir in diesen, meinen ersten Monaten als Patientenführsprecher die Bedeutung von Freundlichkeit und Höflichkeit, die man auch einem persönlich nicht genehmen Patienten gegenüber, selbst in Hetze und Stress, wahren muss.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Peter Fuhr

**Stellungnahme zu den Berichten der Patientenfürsprecher am Klinikum
Offenbach,
Herrn Dr. med. Ottmar Mantz und Herrn Dr. med. Peter Fuhr
für die Zeit vom 01.01.2003 – 31.12.2003**

Bis zum 30.06.2003 wurde das Amt des Patientenfürsprechers durch Herrn Dr. Mantz wahrgenommen, dem die Betriebsleitung auch an dieser Stelle nochmals ihren Dank für dessen großes Engagement ausdrücken möchte.

Die Betriebsleitung nimmt zunächst mit Befriedigung zur Kenntnis, dass die vorgetragenen Beschwerden im Verhältnis zu den Berichten der vergangenen Jahre offensichtlich zurückgegangen sind.

Dies wertet die Betriebsleitung als Zeichen, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen und Alles zu unternehmen, um die Patientenzufriedenheit weiter zu steigern.

Die von Herrn Dr. Fuhr vorgetragenen Kritikpunkte nimmt die Betriebsleitung jedoch zum Anlass, noch vorhandene Schwachstellen zu beseitigen.

Zu den im Bericht dargestellten Beschwerden nimmt die Betriebsleitung wie folgt Stellung:

1. Ärztlicher Bereich

Der Hinweis auf Beschwerden über mangelnde Aufklärung wird von der Betriebsleitung besonders ernst genommen. Im Rahmen der Krankenhauskonferenz wurde wiederholt auf die Notwendigkeit der ausführlichen Aufklärung hingewiesen.

Klagen über Komplikationen, verzögerte Heilung und zu lang erscheinendem stationären Aufenthalt sind durch die Betriebsleitung nicht beeinflussbar. Die Länge des Aufenthaltes wird allein durch die medizinische Notwendigkeit begründet.

Ebenso liegen die durchzuführenden Maßnahmen wie Chemotherapie oder Schmerztherapie im Ermessen ärztlicher Anordnungen.

2. Pflege-Bereich

Eine Unterbringung auf dem Flur lässt sich bei voller Auslastung der Station leider nicht immer vermeiden.

Der Verlust von Zahnprothesen kommt ebenfalls leider hin und wieder vor. Der geschilderte „Diebstahl sämtlicher Klamotten“ wurde auch unserer Verwaltung gemeldet. Wie sich bei den Recherchen herausstellte, hatten allerdings zwei Patientinnen die Kleidungsstücke lediglich vertauscht.

Dem Wunsch nach Schmerzmittel etc. wird i.d.R. immer entsprochen, falls nicht die Gabe bestimmter Medikamente kontraindiziert ist. Dies ist jedoch immer im Einzelfall zu prüfen, so dass hierzu keine weitere Stellungnahme der Betriebsleitung erfolgen kann.

3. Verwaltungs-Bereich

- Wartezeit auf Aufzüge

Die geschilderten Klagen sind leider nicht neu und auch der Betriebsleitung bekannt. Die seit Inbetriebnahme des Zentralbaues vorhandene 6er-Aufzugsgruppe war sicherlich zu damaliger Zeit ausreichend. Bedingt durch seither gestiegene Fallzahlen und einer erheblich erweiterten Diagnostik werden die Fahrstühle weit stärker frequentiert als früher.

Eine Lösung des Aufzugproblems ist realistisch erst mit einem geplanten Neubau des Klinikums zu erwarten.

- Wartezeit bei der Aufnahme

Durch Personalengpässe konnten im vergangenen Jahr stellenweise nicht alle Aufnahmeschalter geöffnet werden. Seit Dezember 2003 wird die Patientenaufnahme nur noch von 7.00 Uhr - 15.30 Uhr besetzt. Durch den Wegfall des Spät- und Nachtdienstes steht somit mehr Personal am Tage zur Verfügung, so dass auch mehr Schalter besetzt werden können und die Wartezeiten dadurch reduziert wurden.

Außerhalb der Regelarbeitszeiten der Patientenaufnahme werden Notfallpatienten direkt durch die Mitarbeiter der Notfallambulanz aufgenommen.

- Klagen über mangelnde Hygiene und Sauberkeit sowie über das Essen

Die Wirtschaftsbereiche -u.a. Reinigungsdienst und Küche - werden von der OKM GmbH betrieben.

Reinigungsdienst:

Die OKM hat im zweiten Halbjahr des Jahres 2003 mit einer Strukturänderung des Reinigungsdienstes begonnen, um die Situation zu verbessern. Im Zuge dieser Maßnahme erfolgt auch die Einstellung einer neuen operativen Leitung aus dem Bereich der Gebäudereinigung mit dem Schwerpunkt Krankenhausreinigung.

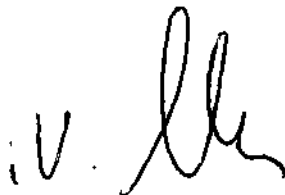
Küche:

Die Essenswünsche unserer Patientinnen und Patienten werden seit Januar 2003 über ein EDV-gestütztes Menüfassungssystem durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege aufgenommen. Dieses System bietet den Patientinnen und Patienten eine größere Auswahlmöglichkeit an Speisen und eine individuelle Zusammenstellung ihrer Mahlzeiten. Die anfänglichen leichten Schwierigkeiten bei der Bedienung und der Datenübertragung in die Küche konnten durch interne Schulungsmaßnahmen und eine Veränderung in der EDV behoben werden. Der Geschmack und die Portionsgrößen werden individuell unterschiedlich bewertet. Zu beachten ist hierbei außerdem, dass ein Teil der Patientinnen und Patienten auf Grund ihrer Erkrankung spezielle Diäten verordnet bekommen, welche wiederum die Wahlmöglichkeit der Speisen einschränken. Des Weiteren ist seit Januar 2004 ein neuer Küchenchef im Klinikum tätig, dessen Hauptziel es ist, die Qualität der Speisen und das Angebot noch weiter zu steigern.


Die Betriebsleitung des Klinikums Offenbach hofft, mit der vorgelegten Stellungnahme deutlich gemacht zu haben, dass Beschwerden und die Hinweise des Patientenführers sehr ernst genommen werden und Alles versucht wird, um durch ständige Verbesserungsprozesse zu einer größeren Zufriedenheit unserer Patienten beizutragen.

Unter der angespannten finanziellen Situation im Gesundheitswesen lassen sich dabei leider einige von der Betriebsleitung erwünschte und auch geplante Änderungen, gerade auch in der Verbesserung des Ambiente des Klinikums, nur langsam und Zug um Zug verwirklichen.

Abschließend nimmt die Betriebsleitung mit Freude zur Kenntnis, dass die Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen des Klinikums Offenbach weitgehend zufrieden waren.


Prof. Dr. med. H. Nier
Ärztlicher Direktor


H.-U. Schmidt
Verwaltungsdirektor


S. Braun
Pflegedirektorin