

Coburg, 08.07.2020

## **Bericht Patientenfürsprecher Klinikum Coburg**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister, sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,  
im Rahmen meiner Tätigkeit als Patientenfürsprecher des Klinikums Coburg möchte ich Ihnen einen kurzen Überblick über meine Arbeit der letzten 1 ½ Jahre geben.

Ich wurde im Dez. 2018 als Nachfolger von Stadtrat Mathias Langbein vom Coburger Stadtrat zum Patientenfürsprecher gewählt.

Zu einem ersten Arbeitstreffen mit der damaligen Klinikleitung kam es leider erst Mitte Januar 2019. Meine Kontaktdaten wurden Ende Januar auf die Klinikhomepage gestellt.

Im Februar gab es einen Infostand „Tag des Patienten - der Mensch im Mittelpunkt. Ethik im Krankenhausalltag“ des Qualitätsmanagements und der Patientenfürsprecher für Stadt und Landkreis Coburg im Klinikum.

Jeden ersten Freitag im Monat von 14 - 16 Uhr hatten Patienten oder ihre Angehörigen die Möglichkeit, direkt mit mir in den Räumlichkeiten des Klinikums Coburg zu sprechen. Dazu wurde mir auf meine Bitte hin ab April 2019 das Bernsteinzimmer (Raum-Nr. 4351) im Klinikum zur Verfügung gestellt.

Für Patientengespräche ist diese Räumlichkeit allerdings ungeeignet. Ein fensterloser, kleiner Besprechungsraum, in dem permanent elektrische Geräte liefen (Klimaanlage?!) und das unaufgespülte Kaffeegeschirr der Nachbarbüros sich stapelte. Nach einigen Treffen im Bernsteinzimmer habe ich mich

entschieden, natürlich immer nach Rücksprache mit den betroffenen Patienten, direkt auf die Zimmer zu kommen oder sich in der Cafeteria zu treffen.

Das Angebot einer festen Sprechstunde im Klinikum lief nur schleppend an, da bis auf den Hinweis auf der Klinikhomepage Patienten oft nicht wussten, dass es dieses Angebot meinerseits gibt.

Wesentlich besser angenommen wurde die Möglichkeit von Hausbesuchen und Patientengesprächen in meinem Stadtratsbüro. Dies ist auch nicht verwunderlich, da die meisten Patienten und ihre Angehörigen erst den Kontakt zu mir suchten, nachdem Sie das Klinikum verlassen hatten.

Ich habe auch Patientengespräche im Landkreis wahrgenommen, u.a. in Bad Rodach, Weitransdorf, Neustadt, Rödental und Untersiemau.

Insgesamt etwa 15 Termine. Ich wollte hier Frau Bauersachs aber keinerlei Konkurrenz im Ehrenamt machen, sondern es hat sich oftmals aus den Vorgesprächen so ergeben. Wenn ich einen verärgerten Patienten oder Angehörigen im Telefongespräch hatte, habe ich nie zuerst gefragt, ob ich für Ihn auch regional zuständig bin, sondern ich habe mir zuerst immer die Situation und die Probleme schildern lassen, um ggf. schon im Gespräch Lösungen anbieten zu können.

Die Gründe, warum sich Patienten bei uns gemeldet haben, sind vielfältig: Sie reichen von Beschwerden über verschobene Operationen und lange Wartezeiten in der Notaufnahme bis zur Kritik an der pflegerischer Versorgung oder den Mahlzeiten.

Bei medizinischen Belangen vermittelte ich die Betroffenen direkt an das Qualitätsmanagement und deren Ansprechpartner.

Die Zusammenarbeit klappte immer tadellos bis auf einige Wochen Ende 2019. Das Qualitätsmanagement wurde umstrukturiert. Meine Anfragen konnten deshalb nicht zeitnah beantwortet werden.

Als Patientenfürsprecher war ich immer um einvernehmliche Lösungen im Sinne der Patienten, Angehörigen und Regiomed bemüht. Oftmals hat schon ein klärendes Gespräch mit der Stationsleitung oder den Mitarbeitern aber auch den Patienten ausgereicht.

Ich möchte es einmal an 2 konkreten Beispielen aus der Praxis verdeutlichen.

Im August 2019 hat sich eine junge Frau aus Coburg über Facebook an mich gewandt. Ihr Freund liege im Klinikum, sei Vegetarier und würde seit 3 Tagen nur Wurst erhalten.

2 Anrufe bei der Stationsleitung mit der Bitte, dem Vegetarier doch vegetarische Kost vorzusetzen und die Beschwerde war abgearbeitet.

Im November 2019 hat mich eine recht erregte Angehörige aus dem Klinikum angerufen. Sie säße schon seit mehreren Stunden mit ihrem Mann auf dem Zimmer und warte auf den behandelnden Arzt und das Entlassungsschreiben. Die Entlassung sei avisiert auf 10.00 Uhr.

Ich bin in das Klinikum gefahren, habe den behandelnden Arzt ausfindig gemacht und ihn an seinen wartenden Patienten erinnert. Er hatte es einfach vergessen.

Die 2 Beispiele aus der Praxis zeigen aber symptomatisch Probleme, die sich meiner Ansicht nach durchaus lösen ließen.

Mangelhafte Kommunikation des Pflegepersonals, der Ärzte und der Patienten.

Die Gründe hierfür sind vielfältig.

- Arbeitsverdichtung
- wechselndes Stationspersonal, oftmals überarbeitet und schlecht oder nicht informiert über Patienten, Aushilfsschwestern
- falsche Berufswahl
- mangelhafte Sprachkenntnisse gerade bei Ärzten

In der Regel geht es dabei nicht um medizinische Fachbegriffe sondern um das zwischenmenschliche Drumherum.

Die Schwerpunkte der Beschwerden lagen oft bei einer, nach Einschätzung der Patienten und ihrer Angehörigen, mangelnden medizinischen und pflegerischen Versorgung sowie fehlender Information und Kommunikation.

Beklagt wird oft auch ein unfreundlicher, gehetzter Umgangston.

Abschließend möchte ich noch einige konkrete Beispiele nennen, was von Patienten und ihren Angehörigen häufiger kritisiert wurde und das Beispiel eines von mir erstellten Beschwerdeboogens!

Bitte berücksichtigen Sie immer, dass es sich hier um subjektive Erfahrungen und Einschätzungen der Patienten und deren Angehörigen handelt.

- fehlerhafte Entlassungsschreiben
- mangelnde Information von Schwestern/Ärzten an Angehörige/Patienten
- keine Kontrolle bei Medikamentenabgabe an Patienten
- mangelhaftes Angebot in der Cafeteria, frühe Schließzeiten
- Essen ist immer ein Problem
- mangelnde Hygiene, Patienten werden manchmal tagelang nicht gewaschen
- Zimmer nicht ausgeräumt, Urinflasche des Vorpatienten noch im WC
- Bettwäsche nicht oder zu selten gewechselt
- Pfleger private Handybenutzung beim Transport der Patienten
- Putzfrauen habe pro Zimmer nur 7. Minuten Zeit
- Sprachprobleme
- Patientenakten nicht gelesen, häufig wechselndes Personal
- behandelnde Ärzte sind nur schwer zu erreichen
- Wartezeiten bei der Aufnahme/Entlassung, vor Untersuchungen und beim Krankentransport innerhalb des Klinikums
- Klimaanlage

Bei Interesse kann ich gerne Vorschläge zur Verbesserung der Arbeit des Patientenfürsprechers zusammenstellen.

Mit freundlichen Grüßen

René Hähnlein

**Beschwerde des Herrn [REDACTED] vom 29.01.2019**

Sehr geehrte Frau Nützel,

folgendes Beschwerdegespräch habe ich letzte Woche geführt.

04.02.2019

Name,Vorname	[REDACTED]
Anschrift	[REDACTED], 96450 Coburg
E.Mail	
Telefon	0956 * [REDACTED]

**Beschwerdegrund:**

Herr [REDACTED] war vom 27.11.2018 bis zum 17.12.2018 Patient im Krankenhaus Coburg. Am Tage seiner Entlassung war niemand vom Sozialdienst anwesend, um die weitere Anschlussbehandlung mit dem Patienten zu besprechen. Sein behandelnder Arzt Dr. [REDACTED], teilte auf Nachfrage von Frau [REDACTED] mit, dass die Anschlussbehandlung die Hausärztin ([REDACTED]) machen muss. Frau [REDACTED] darf es allerdings nicht tun.

Bei der Nachkontrolle am 27.12.2018 wurde Herrn [REDACTED] mitgeteilt, dass jetzt eine Anschlussbehandlung eingereicht wird.

Bisher ist allerdings nichts passiert.