

Jahresbericht 2013
der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen an die
Senatorische Dienststelle

Gemäß Paragraph 24 des Bremischen Krankenhausgesetzes sind die Patientenfürsprecher und -sprecherinnen angehalten, einen gemeinsamen Jahresbericht an die senatorische Dienststelle zu senden. Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen kommt somit dieser Aufgabe nach.

Die Patientenfürsprecher und -sprecherinnen trafen sich das erste Mal im Jahr 2012 auf Einladung der senatorischen Dienststelle. Schnell wurde deutlich, dass es bei den ernannten Personen eine Vielzahl von ungeklärten Sachverhalten und Fragen zu dem neu geschaffenen Amt gab. Auf Initiative von Frau Rütten, Fürsprecherin der Paracelsus Klinik, fand kurz danach ein weiteres Treffen statt. Daraus entwickelten sich regelmäßige Zusammenkünfte im Abstand von zwei Monaten an den verschiedenen Kliniken des Landes Bremen. Wir beschlossen eine Arbeitsgemeinschaft zu gründen und haben uns dazu 2013 auf freiwilliger Basis eine Ordnung für Sitzungen und Handlungsabläufe gegeben. Weiterhin wurden Frau Sonja Schenk zur Sprecherin der Arbeitsgemeinschaft und Dr. Rainer Drognitz als ihr Stellvertreter gewählt. Meist sind bei diesen Treffen Fürsprecher von neun bis elf Krankenhäusern und Frau Drewes-Kirchhoff als Vertreterin der Unabhängigen Patientenberatung Bremen anwesend.

Da von Seiten des Gesetzgebers keine Vorgaben für unsere Tätigkeit vorliegen, sind die zweimonatlichen Treffen zum Erfahrungsaustausch und zur Reflexion unserer Arbeit sehr wichtig. So war für uns zunächst die Klärung von Versicherungsfragen und unter anderem eine allgemein verbindliche Regelung der Aufwandsentschädigung durch die Krankenhäuser von großer Bedeutung. Vor allem in der Einführungsphase war der kontinuierliche Abgleich hinsichtlich der Rahmenbedingungen wie Räumlichkeiten, interner und externer Bekanntmachung, Kontaktmedien etc., die in Kooperation mit den Kliniken verabredet wurden, hilfreich. Nach wie vor befinden wir uns in einer intensiven Diskussion, wie weit die Möglichkeiten des Amtes reichen können oder dürfen.

Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

Weiterhin haben wir ein Beschwerdeschema erarbeitet, in dem die einzelnen Themenkreise und der Schweregrad der Beschwerde als anonyme Zahlenstatistik abgelegt werden können.

Als Anlage 2) erhalten Sie das Beschwerdeschema des Jahres 2013.

Diese Statistik gibt das Themenfeld und den Aufwand bei der Bearbeitung bzw. den Schweregrad aller Beschwerden der Kliniken gemeinsam wieder.

Von den Patientenfürsprechern aller Kliniken wurden ca. 139 Beschwerden bearbeitet, dazu kommen noch geschätzte 60 Fälle aus dem KBO (psych). Der zuständige Patientenfürsprecher ist erkrankt.

Dabei entfallen relativ viele Fälle auf die psychiatrischen Kliniken und Abteilungen. Eine Ursache ist sicher in den deutlich längeren Aufenthaltsdauern zu finden. Außerdem haben wir den Eindruck, dass ein enger Zusammenhang mit den spezifischen Problemen einer psychischen Erkrankung und ihrer Behandlung zu sehen ist und oftmals das Anliegen nicht den Kern einer typischen Beschwerde über Ärzte, Pflegepersonal usw. trifft. (Also meist Beschwerden der Kategorie 1 -- durch einfaches Zuhören geklärt.)

Auffällig ist weiterhin, dass die überwiegende Anzahl der Beschwerden aus den Kliniken der GENO kommt. Allerdings stellt sich hier innerhalb der vier Kliniken ein sehr unausgewogenes Verhältnis in den Beschwerdezahlen dar, dessen Ursache noch nicht ersichtlich ist. In den freien Kliniken werden weniger Beschwerden vorgebracht. Nahezu keine Beschwerden gibt es in der Roland- und Paracelsus Klinik, die überwiegend Elektiveingriffe vornehmen.

Der Statistik kann man entnehmen, dass wir es oft mit einfachen Problemen zu tun hatten, die durch Gespräche mit Patienten, Angehörigen, Ärzten und Pflegepersonal geklärt werden konnten. Aber es gab auch einige Fälle, die auf unser Anraten hin an weitere Institutionen, wie die unabhängige Patientenversorgung oder Rechtsanwälte weitergegeben wurden.

Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

Von Seiten der einzelnen Klinikleitungen sind die Patientenfürsprecher und -sprecherinnen unterstützt worden. Abgesehen von vereinzelt Fällen gab es selten Situationen, in der die Mitarbeiter der Klinik oder die Klinikleitung den Anliegen der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen entgegen gearbeitet hätten. Die meisten haben ein kleines Büro, halten Sprechstunden ab und sind durch Telefon und E-Mail vernetzt und erreichbar. Auch die monatliche Aufwandspauschale zwischen 150,- und 250,- € ist zu 80% implementiert.

Problematisch erscheint jedoch weiterhin die Besetzung der einzelnen Stellen zu sein. Insgesamt wurden in den Kliniken in Bremen/Bremerhaven 15 Patientenfürsprecherstellen eingerichtet. Zusammen mit den Stellvertreter sollten derzeit insgesamt 28 Personen ehrenamtlich tätig sein, da zwei Patientenfürsprecher an jeweils zwei Kliniken tätig sind.

Nach unserem Kenntnisstand fehlen zur Zeit jedoch im Rote Kreuz Krankenhaus der Patientenfürsprecher sowie in der Roland Klinik, im Klinikum Reinkenheide, im Klinikum Links der Weser, im Klinikum Bremen Nord und im St. Josef Stift Bremen die Stellvertreter. Seit der Einführung des Amtes beobachten wir einen relativ starken Wechsel der Stelleninhaber, bedingt teils durch Rücktritte, teils durch Sterbefälle. Dies erhöht aus unserer Sicht die Notwendigkeit der doppelten Besetzung der Stellen. Wir bitten die senatorische Dienststelle mit Nachdruck auf die Kliniken einzuwirken, dass diese Stellen rasch besetzt werden, zumal in zwei Fällen Vertreter, die von uns vorgeschlagen worden sind, nicht in die engere Wahl zum Patientenfürsprecher gekommen sind. Insgesamt haben wir den Eindruck, dass die Kliniken nur in einem sehr eng begrenzten Umfeld nach geeigneten Kandidaten suchen.

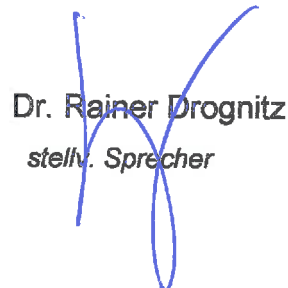
In diesem Zusammenhang möchten wir insbesondere die Vertretungssituation ansprechen, da wir den Eindruck haben, dass die Vertreter seitens der Kliniken nicht immer als Amtsinhaber wahrgenommen werden. Auch der Vertreter ist ein Patientenfürsprecher, der entweder an den Kliniken im Urlaubs- und Abwesenheitsfall tätig wird oder sich aber die Aufgaben mit seinem Kollegen paritätisch teilt. Dies erfolgt jeweils in gegenseitiger Absprache.

Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

Für die Zukunft haben wir uns zum einen vorgenommen, den Bekanntheitsgrad des Amtes in der Gesellschaft und im gesundheitspolitischen Umfeld im Bundesland Bremen/Bremerhaven zu erhöhen. Zum anderen wünschen wir uns mehr Fortbildung, um unseren Aufgaben besser nachgehen zu können. Wir haben bisher in Eigeninitiative Fortbildungen mit der Datenschutzbeauftragten des Landes Bremen, mit der Ärztekammer und mit der Hospiz Bewegung durchgeführt, würden aber auch z.B. die Möglichkeit des Austausches mit Patientenfürsprechern anderer Städte und Bundesländer begrüßen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass obwohl gesetzlich kaum Vorgaben für dieses Amt vorlagen, dank unseres Zusammenschlusses in der Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen und dem regelmäßigen zweimonatlichen Austausch, für den Anfang eine relativ erfolgreiche Arbeit gestartet wurde.


Sonja Schenk
Sprecherin


Dr. Rainer Drognitz
stellv. Sprecher

18.02.2014

Beschwerdeschema Jahresstatistik 2013

Beschwerdefeld	Beschwerdegrad					
	1	2	3	4	5	6
	1					6
Verpflegung	26	4				
Räumlichkeiten		1			1	
Versorgungsabläufe	4	5		5		1
Hygiene	5		6		1	1
Pflege-Personal	3	5	3	4	4	
Ärztl. Personal	2	4	6	8	1	4
Med. Versorgung	2	2		1	2	1
Verschiedenes	12	4	1	2	2	6

Statistik aus 14 Kliniken

Diako
 Klinikum Bremen-Nord
 Klinikum Brhvn Reinkenheide
 Roland Klinik
 St.Joseph- Hospital Brhvn
 Bürgerpark Brhvn
 Tagesklinik Virchowstr.
 Rote Kreuz Krhs.
 Paracelsus Klinik
 Klinikum LdW
 Klinikum Bremen Mitte
 Klinikum Bremen Ost
 (Somatik)
 St.Joseph-Stift
 Heines-Klinik

Insg. 139 Fälle (plus ca. 60 Fälle KBO psych)

Beschwerde durch Patient (109) Angehörigen (30) Bekannte (keine) Mitarbeiter (keine) 18.02.2014

- Grad 1 Klärung durch Zuhören
- Grad 2 Klärung durch einfaches Gespräch
- Grad 3 Klärung durch Zusatzinformationen zb.der Station oder der Ärzte
- Grad 4 Klärung durch gemeinsames Gespräch mit Patient und z.B. der Station oder den Ärzten
- Grad 5 Klärung im gemeinsamen Gespräch mit Patient und jeweiligen Leitungen
- Grad 6 Keine Klärung möglich. Weiterleitung an Beschw.Management, Patientenberatung,Rechtsanwalt usw.