

**Vorlage  
für die Sitzung  
der staatlichen Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz  
am 30.10.2018**

**Bremer Krankenhausgesetz – Berichte der Patientenfürsprecher/innen aus den Jahren  
2014 – 2017**

**A. Problem**

Nach dem Bremischen Krankenhausgesetz (§ 24 Abs. 2 BremKrhG) berichten Patientenfürsprecher/innen den jeweils zuständigen Krankenhausgremien und legen der Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz jährlich einen gemeinsamen Erfahrungsbericht vor.

**B. Lösung**

Die Patientenfürsprecher/innen sind ihrer Verpflichtung in vorbildlicher Weise nachgekommen, haben ihre Berichte jeweils im 1. Quartal erstellt und dem Gesundheitsressort vorgelegt. Zusätzlich wurden die Berichte der Senatorin wie auch dem Fachreferat stets persönlich übergeben. Die senatorische Behörde hat die Berichte zur Kenntnis genommen und eine Bewertung vorgenommen. Falls erforderlich wurden im Dialog mit der Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher/innen nach Lösungen gesucht und auch Maßnahmen umgesetzt.

Deputierte wurden oftmals in Form von Einzelkontakten direkt angesprochen, insbesondere in 2016/2017, als Probleme in der Psychiatrie im Klinikum Bremen Ost seitens der Patientenfürsprecher/-innen aufgezeigt wurden. Die Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz hat sich in der Folge in den Sitzungen vom 15.03.2017 und 02.05.2017 damit eingehend befasst. Die der Deputation heute vorgelegten Berichte enthalten auch die somatischen Bereiche.

Zusätzlich wird die Deputation regelmäßig in Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben bei Neuberufung von Patientenfürsprechern/innen bzw. Verlängerungen des Ehrenamtes nach der Dauer von 4 Jahren eingebunden und schlägt der Senatorin deren Berufung vor.

**Kernaussagen der Berichte 2014-2017:**

In Würdigung des Zeitverlaufs der vergangenen Jahre seit Übernahme der Aufgabe der Patientenfürsprecher/innen in 2012 sind Anfangsschwierigkeiten überwunden, die Organisation wurde optimiert, eine Unterstützung durch Klinikleitungen ist insgesamt überwiegend gewährleistet. Jährlich werden zwischen 200 und 350 Beschwerden bearbeitet, ein erheblicher Anteil aus dem psychiatrischen Bereich.

Eine ständige Herausforderung besteht allerdings darin, geeignete Personen und deren Vertretung für das anspruchsvolle Amt zu finden.

Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher/innen hat sich als sehr hilfreich sowohl für den Austausch untereinander als auch für die Einarbeitung neu berufener Mitglieder bewährt. Ein differenziertes und 2017 modifiziertes Beschwerdeschema mit Schweregraden belegt die zunehmende Professionalität der Patientenfürsprecher/innen.

Seit 2012 und somit von Beginn an erfolgt ein regelmäßiger Austausch zwischen der Gesundheitsbehörde und der Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher/innen. Mehrere direkte Rücksprachen haben stattgefunden. Ein umfangreicher Schriftwechsel erfolgte zwischen Gesundheitsressort und den Kliniken, die der Verklärung der Aufgaben des Ehrenamtes dienen und Pflichten der Krankenhäuser den Patientenfürsprecher/innen gegenüber verdeutlichen sollten.

Gleichwohl haben sich im Zeitverlauf einige Forderungen / Anregungen der Patientenfürsprecher/innen verstetigt, die auch in den Berichten hinterlegt sind und noch nicht einvernehmlich geregelt werden konnten. Der hierzu bislang erfolgte Dialog reflektiert das Spannungsfeld zwischen einerseits nachvollziehbaren Ansprüchen der Patientenfürsprecher/innen mit eigenständig zu gestaltender Unabhängigkeit und andererseits den Herausforderungen und Grenzen einer mitunter notwendigen staatlichen Einflussnahme.

Die Forderungen im Einzelnen:

- Einheitliche Rahmenbedingungen für die Patientenfürsprecher/innen und detaillierte Ausführungsbestimmungen im BremKrhG im Hinblick auf den Status,
- Aufwandsentschädigung durch das Land Bremen,
- Freie Regelung des Verhältnisses der Patientenfürsprecher/innen und Vertretungen,
- Unabhängige öffentliche Ausschreibung des Amtes, einer/s Patientenfürsprecherin/s in der jeweiligen Klinik
- Fortbildung mit angemessener Kostenerstattung,
- Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben.

Das Gesundheitsressort wird sich im Zuge der zeitnah anstehenden Novellierung des BremKrhG im fortgesetzten Dialog mit den Patientenfürsprechern/innen erneut und eingehend mit den Forderungen befassen und die Deputation über die Ergebnisse informieren, künftig zusammen mit dem jährlichen Bericht im jeweils 1. Quartal des Jahres.

### **C. Alternativen**

Keine.

### **D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung**

Keine finanziellen oder personalwirtschaftlichen Auswirkungen. Betroffen sind sowohl Männer als auch Frauen.

### **E. Beteiligung / Abstimmung / Beschlussvorschlag**

Die staatliche Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz nimmt die Berichte der Patientenfürsprecher/innen zur Kenntnis.

### Anlagen:

Berichte der Patientenfürsprecher/innen 2014, 2015, 2016, 2017

Jahresbericht 2014  
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 für das Jahr 2014 nach.

Die Vorstellung unserer AG ist unseres Erachtens nicht noch einmal erforderlich, ebenso wenig müssen wir auf die fehlenden inhaltlichen gesetzlichen Vorgaben für unsere Tätigkeit noch einmal hinweisen.

Nach wie vor befinden wir uns aber auf unseren Sitzungen in einer Diskussion, in wie weit die Möglichkeiten unseres Amtes reichen können oder müssen. Dieser Findungsprozess ist wichtig und führt zu einer Vereinheitlichung unserer Einschätzungen und der Bewertung der einzelnen Beschwerden.

Wir können somit also direkt zu den Ergebnissen des Jahres 2014 kommen.

Wir haben das Ihnen schon bekannte, von uns erarbeitete Beschwerdeschema verwendet, in dem die einzelnen Themenkreise und der Schweregrad der Beschwerde als anonyme Zahlenstatistik abgelegt werden.

Als Anlage 1) erhalten Sie das Beschwerdeschema des Jahres 2014.

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 152 Beschwerden bearbeitet. Dazu kommen 55 Beschwerden aus der psychiatrischen Abteilung des KBN, die sich nicht in unser Schema einordnen lassen.

Wie im letzten Jahr zeigte sich, dass die überwiegende Anzahl der Beschwerden aus den Kliniken der GENO kommen. Das 2013 noch sehr unausgewogene Verhältnis der Anzahl der Beschwerden hat sich etwas ausgeglichen. Wir sehen einen Zusammenhang mit der Besetzung der freien Stellen und mit dem Bekanntheitsgrad der Patientenfürsprecher.

## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

In den freien Kliniken werden weniger Beschwerden vorgebracht, die wenigsten Beschwerden gibt es weiterhin an den Kliniken, die sich hauptsächlich den elektiven Eingriffen widmen wie Rolandklinik und Paracelsus Klinik.

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

Zur Statistik kommen wie gesagt 55 Fälle aus der Psychiatrie Ost hinzu. Der Patientenfürsprecher der Psychiatrie hat einen eigenen Bericht über die Situation der psychiatrischen Patienten erstellt. Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher hat Ihnen diesen Bericht auf Bitte Herrn Tintelotts als Anhang mit übersandt.

Im großen Ganzen sind die Patientenfürsprecher/innen von den Klinikleitungen unterstützt worden. Aber es gibt auch noch Fälle, in denen kein Büro vorhanden ist und zum Beispiel die monatliche Aufwandspauschale nicht bezahlt wird.

Die Besetzung der einzelnen Stellen an den Kliniken hat sich im Laufe des Jahres 2014 gebessert. War es Anfang des Jahres noch ein großes Problem, dass diverse Vertreter Positionen nicht besetzt waren, so hat sich das jetzt gebessert.

Inzwischen sind nach unserer Kenntnis nur noch folgende Stellen vakant:

Vertreter: Klinikum Links der Weser

Klinikum Bremen Mitte

Klinikum Reinkenheide

St. Joseph Stift Bremen

Wir möchten in diesem Zusammenhang noch einmal auf den Schriftverkehr zwischen Herrn Dr. Götz und uns hinweisen, in dem wir auch die Möglichkeit vorgeschlagen haben, die Stellen so auszuschreiben, wie es bei den Schöffen für die Gerichte vorgesehen ist. An dieser Stelle möchten wir auch noch einmal darum bitten, nach der Ernennung neuer PatientenfürsprecherInnen oder StellvertreterInnen deren Kontaktdaten zu erhalten. Die Arbeitsgemeinschaft möchte auf neue Kollegen zugehen können und diese zur Mitarbeit in der Arbeitsgemeinschaft einladen und/oder sie über die Ergebnisse unserer Arbeit informieren.

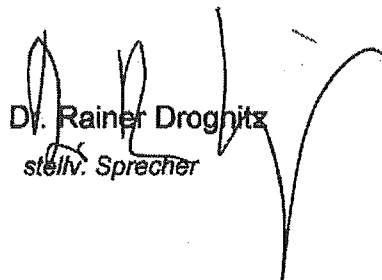
## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

Ein besonderes Problem ist das Verhältnis des Patientenfürsprechers mit seinem Vertreter. An manchen Kliniken ist es gleichberechtigt geregelt, an anderen Kliniken bleibt der Vertreter lediglich ein Urlaubsvertreter. Die AG der Patientenfürsprecher- und sprecherinnen wünscht sich in diesem Zusammenhang, dass Regelungen zwischen den einzelnen Patientenfürsprecher und seinem Vertreter selber bestimmt werden können, da sie unabhängig und nicht weisungsgebunden sind. Es kann nicht sein, das die Klinikleitungen die Rolle des Vertreters unabhängig von der Aufwandsvergütung auf eine reine untergeordnete Urlaubsvertretung herabstufen.

In Zukunft werden wir weiterhin versuchen den Bekanntheitsgrad des Patientenfürsprechers in der Gesellschaft und im gesundheitspolitischen Umfeld im Bundesland Bremen/ Bremerhaven zu erhöhen und zum anderen die Position an den Kliniken noch mehr bekannt zu machen. Es sind zwar schon diverse Aktionen in eigener Initiative gelaufen, aber es scheint so, dass an manchen Kliniken die Rolle des Patientenfürsprechers noch nicht überall bekannt ist.

Zusammenfassend kann man sagen, dass obwohl weiterhin gesetzlich kaum inhaltliche Vorgaben für das Amt des Patientenfürsprechers vorliegen, dank unseres Zusammenschlusses in der Arbeitsgemeinschaft und dem regelmäßigen zwei bis dreimonatlichen Austausch eine weiterhin erfolgreiche Arbeit geleistet wurde, die nicht nur den Patienten zu Gute kommt, sondern durch den Feed-Back auch den Kliniken.

  
Sonja Schenk  
Sprecherin

  
Dr. Rainer Drognitz  
stellv. Sprecher

25.02.2015

## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

### Jahresbericht 2015 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 für das Jahr 2015 nach.

Nach wie vor befinden wir uns aber auf unseren Sitzungen in einer Diskussion, in wie weit die Möglichkeiten unseres Amtes reichen können oder müssen. Dieser Findungsprozess ist wichtig und führt zu einer Vereinheitlichung unserer Einschätzungen und der Bewertung der einzelnen Beschwerden.

Wir können somit also direkt zu den Ergebnissen des Jahres 2015 kommen.

Wir haben das Ihnen schon bekannte, von uns erarbeitete Beschwerdeschema verwendet, in dem die einzelnen Themenkreise und der Schweregrad der Beschwerde als anonyme Zahlenstatistik abgelegt werden.

Als Anlage 1) erhalten Sie das Beschwerdeschema des Jahres 2015.

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 128 Beschwerden bearbeitet. Dazu kommen über 200 Beschwerden aus den psychiatrischen Abteilungen des KBO und der Heines-Klinik, die sich nicht in unser Schema einordnen lassen.

Wie im letzten Jahr zeigte sich, dass mehr Beschwerden aus den Kliniken der GENO kommen. In den freien Kliniken werden weniger Beschwerden vorgebracht, die wenigsten Beschwerden gibt es weiterhin an den Kliniken, die sich hauptsächlich den elektiven Eingriffen widmen wie Rolandklinik und Paracelsus Klinik.

Der Statistik kann man entnehmen, dass wir es weiterhin zum größten Teil mit einfachen Problemen zu tun hatten, die durch Gespräche mit Patienten, Angehörigen, Ärzten und Pflegepersonal geklärt werden konnten. Aber es gab

## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

prozentual vermehrt Fälle, die auf unser Anraten hin an weitere Institutionen, wie die unabhängige Patientenversorgung oder Rechtsanwälte weitergeleitet wurden.

Zusätzlich zur Statistik der Psychiatrie Ost hat der Patientenfürsprecher der Psychiatrie einen eigenen Bericht über die Situation der psychiatrischen Patienten erstellt. Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher hat Ihnen diesen Bericht auf Bitte Herrn Tintelotts als Anhang mit übersandt.

Im großen Ganzen sind die Patientenfürsprecher/innen von den Klinikleitungen unterstützt worden. Aber es gibt auch weiterhin Fälle, in denen kein Büro vorhanden ist und zum Beispiel die monatliche Aufwandspauschale nicht bezahlt wird.

Die Besetzung der einzelnen Stellen an den Kliniken hat sich im Laufe des Jahres 2015 gebessert. Inzwischen sind nach unserer Kenntnis nur noch folgende Stellen vakant:

Vertreter: Klinikum Links der Weser

Klinikum Bremen Mitte

Klinikum Reinkenheide

St. Joseph Stift Bremen

Allerdings werden die jetzigen Sprecher aus dem LdW, der Heines Klinik und der Tagesklinik Brhvn. ihr Amt demnächst niederlegen.

Desweiteren möchten wir auf den Schriftverkehr zwischen Herrn Dr. Götz und uns hinweisen: Es zeigt sich, dass anscheinend unseren Wünschen nach einheitlichen Regeln im Zusammenhang mit dem BremKrhG. nicht nachgekommen wird und von der Senatorin auch nicht gewollt wird. Da es sich gezeigt hat, dass das Gesetz für eine sinnvolle geregelte Arbeit der Patientenfürsprecher nicht ausreichend formuliert ist, wünschen wir uns Ausführungsbestimmungen. Wir werden das Problem auch mit den Mitgliedern der Gesundheitsdeputation besprechen, die wir zu unserer nächsten Sitzung im Mai einladen werden.

In Zukunft werden wir weiterhin versuchen den Bekanntheitsgrad des Patientenfürsprechers in der Gesellschaft und im gesundheitspolitischen Umfeld im Bundesland Bremen/ Bremerhaven zu erhöhen und zum anderen die Position an den Kliniken noch mehr bekannt zu machen. Es sind zwar schon diverse Aktionen in

Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

eigener Initiative gelaufen, aber es scheint so, dass an manchen Kliniken die Rolle des Patientenfürsprechers noch nicht überall bekannt ist.

Zusammenfassend können wir auch für das Jahr 2015 sagen, dass obwohl weiterhin gesetzlich kaum inhaltliche Vorgaben für das Amt des Patientenfürsprechers vorliegen, dank unseres Zusammenschlusses in der Arbeitsgemeinschaft und dem regelmäßigen zwei bis dreimonatlichen Austausch eine weiterhin erfolgreiche Arbeit geleistet wurde, die nicht nur den Patienten zu Gute kommt, sondern durch den Feed-Back auch den Kliniken.

Sonja Schenk  
Sprecherin

Dr. Rainer Drognitz  
stellv. Sprecher

02.04.2016



# Beschwerdeschema Jahresstatistik 2015

Beschwerdefeld	Beschwerdegrad						
	1	2	3	4	5	6	
Verpflegung		4					
Räumlichkeiten	3	3				1	
Versorgungsabläufe	6	3	1		1		
Hygiene			3	1	3	1	
Pflege-Personal	4	1	3	4	2	1	
Ärztl. Personal	1	4	3		5	3	
Med. Versorgung	5	6	6	3	3	6	
Verschiedenes	2	20	4	3	3	1	
	21	41	20	11	17	13	insg. 123 Fälle, zusätzlich ca.100 Fälle aus dem KBC und ca. 100 Fälle aus der Heines-Klinik
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.						
Beschwerde durch	Patient	70	Angehörigen	50	Bekannte	3	Mitarbeiter

**Statistik aus 14 Kliniken**  
 Diako  
 Klinikum Bremen-Nord  
 Klinikum Brhvn Reinkenheide  
 Roland Klinik  
 St.Joseph- Hospital Brhvn  
 Bürgerpark Brhvn  
 Rote Kreuz Krhs.  
 Klinikum LdW  
 Klinikum Bremen Mitte  
 Klinikum Bremen Ost  
 (Somatik)  
 St.Joseph-Stift  
 Heines-Klinik  
 Tagesklinik Virchowstr.  
 Paracelsus Klinik

## Bericht des Patientenfürsprechers für Psychiatrie im Klinikum Bremen Ost

### für das Jahr 2015

Der Patientenfürsprecher hatte das ganze Jahr über eine Praktikantin, die einmal pro Woche kam. Sie ist eine große Unterstützung und wurde als Stellvertreterin ab 2016 nominiert, außerdem als Fürsprecherin der Psychiatrie im Klinikum Bremen Nord. Die Praktikantin kam mit zu den Besuchen auf Akutstationen. Absprachen funktionierten. Die Urlaubsvertretung durch den Stellvertreter, Herrn Kruckenberg, funktionierte gut.

Die Sprechzeiten wurden zweimal pro Woche angeboten. Der Anrufbeantworter war ständig eingeschaltet. Es kamen bis zu 15 Anrufe pro Woche, häufig mehrmals von den gleichen Patienten, die sich eine längere Betreuung und Unterstützung durch den Fürsprecher wünschten.

Es gab größere Probleme auf zwei der drei Akutstationen. Die Akutstation Haus 3 wurde geschlossen. Dort sind jetzt Flüchtlinge untergebracht. Dem Wunsch einer Schließung der Akutstation 63 im Haupthaus kam die GENO nicht nach. Erst gab es Beschwerden auf der Station 63, später auf der 12a. Zur Klärung der Probleme gingen der Fürsprecher und seine Praktikantin wöchentlich über einen längeren Zeitraum auf die Stationen. Ein Schreiben an den Klinikdirektor Ende 2015 blieb unbeantwortet. Der Direktor kündigte seinen Rücktritt an. Ein Bericht an das Team der 12a über die Mängel auf der Station wurde dort im Team besprochen und man versprach Besserung. Ursache für Verstöße gegen Dienstanweisungen scheint häufig Personalmangel zu sein. Patienten mit großen Problemen wurden vom Fürsprecherteam monatelang unterstützt. Dabei ging es um Beschlussverlängerungen und Zwangsmedikation, sowie Fehlverhalten des Personals gegen Patienten. Die Station 12a hat jetzt einen Garten. Nur ist die Tür zu Diesem leider häufig geschlossen. Die Station 63 hat viele bauliche Probleme. Der Stationsrundgang ist für das Personal nicht einzusehen, es gibt keinen Garten (Nur einen kleinen Balkon mit Rauchverbot), viele Patienten haben wochenlang keinen Ausgang an die frische Luft, der Nichtraucherschutz ist nicht gewährleistet, die Belüftung ist schlecht, es gibt auf der ganzen Station nur eine Badewanne und zwei Duschen, die Küche ist gleichzeitig Raum für Ergotherapie (Malen, Basteln, usw.) und dort steht oft ein Fixierbett. Auf allen Stationen mangelt es weiterhin an Schrankschlüsseln für die Patientenspinne. Dadurch kommt es häufig zu Diebstählen.

Die Probleme auf den Stationen werden monatlich in einem Arbeitskreis angesprochen und versucht zu lösen. Die Teilnehmer sind Vertreter der Akutstationen, Oberärzte, Chefarzt, Pflegedienstleitung sowie Patienten- und Angehörigenvertreter. Die Leitung hat der Patientenfürsprecher. Es wird ein Protokoll geschrieben und verschickt.

Wenn das Fürsprecherteam feststellt, dass ein Patient zu viele Medikamente bekommt, bewirkt oft ein Gespräch mit dem zuständigen Oberarzt, dass die Dosis reduziert wird oder ein anderes Medikament verordnet wird. Es kam vor, dass Patienten mehr als die vom Hersteller angegebene Höchstdosis bekamen. Die Nebenwirkungen sind in solchen Fällen sichtbar (Unruhe, Zittern, Krämpfe, Sprechprobleme).

Auf Wunsch des Patientenfürsprechers werden ab 2016 auf möglichst vielen Stationen wöchentlich Patientensprecher gewählt bzw. bestätigt. Diese sollen die Informationen und Probleme schneller an den Fürsprecher herantragen. Es sind wöchentliche Treffs der Patientensprecher mit dem Fürsprecher geplant.

Der Patientenfürsprecher ist auch Mitglied in der Besuchskommission, kennt somit auch die Situation in anderen psychiatrischen Einrichtungen im Land Bremen. Das Klinikum Ost hat es bis jetzt nicht geschafft, ausgebildete Betroffene (EX-IN, Genesungsbegleiter) anzustellen, obwohl es der aktuelle Trend ist. Leider heißt es häufig, dass für einige Verbesserungen kein Geld zur Verfügung steht. In der Presse war zu lesen, dass Gelder aus der Psychiatrie abgezogen wurden und somit den Patienten nicht zu Gute kamen.

Auf der Station 5a (Akutstation) hat man den Garten verschönert mit einem Raucherunterstand und einem Raucherpavillon, den alle Patienten auch ohne Ausgang nutzen können.

Abschließend ist festzustellen, dass es an Geldern und Mitarbeitern mangelt und die angesprochenen Mängel durch die Klinikleitung nicht ausreichend nach dem Wunsch der Nutzer abgestellt wurden.

Detlef Tintelott

Jahresbericht 2016  
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 für das Jahr 2016 nach.

Wir kommen zunächst zu den Ergebnissen des Jahres 2016:

Wir haben das Ihnen schon bekannte, von uns erarbeitete Beschwerdeschema verwendet, in dem die einzelnen Themenkreise und der Schweregrad der Beschwerde als anonyme Zahlenstatistik für alle Kliniken abgelegt werden.

Im Gegensatz zu den Vorjahren sind wir vermehrt auf Mehrfachnennungen eingegangen, wenn von den Probanden völlig unterschiedliche Themenbereiche genannt wurden.

Als Anlage 1) erhalten Sie das Beschwerdeschema des Jahres 2016.

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

Da aber über das Jahr 2016 4 Kliniken überhaupt keinen Patientenfürsprecher hatten, ist die Statistik inkomplett.

Von den Patientenfürsprechern aus 11 Kliniken wurden 132 Beschwerden von 121 Patienten bearbeitet. Dazu kommen ca. über 150 Beschwerden aus der psychiatrischen Abteilung des KBO, die sich nicht in unser Schema einordnen lassen.

Wie im letzten Jahr zeigte sich, dass in den Kliniken, die sich hauptsächlich den elektiven Eingriffen widmen, wie Rolandklinik und Paracelsus Klinik weniger Beschwerden vorgebracht werden. Ein Vergleich der Freien mit den GENO Kliniken wie in den letzten Jahren, ist nicht möglich, da das LdW und die somatische Abteilung des KBO fast das ganze Jahr nicht besetzt waren.

Zusätzlich zur Statistik der Psychiatrie Ost hat der Patientenfürsprecher der Psychiatrie einen eigenen Bericht über die Situation der psychiatrischen Patienten

## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

erstellt. Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher wird Ihnen diesen Bericht, der unabhängig davon inzwischen auch in der Politik und in den Medien diskutiert wird, auf Bitte Herrn Tintelotts als Anhang mit übersenden.

Die meisten Patientenfürsprecher/innen sind von den Klinikleitungen unterstützt worden. Aber die im letzten Bericht schon angesprochenen Probleme haben sich deutlich verschärft.

Es gibt weiterhin Fälle in denen kein Büro vorhanden ist, die Möglichkeit zur Durchführung einer Sprechstunde nicht gegeben ist oder die Aufwandspauschale nicht bezahlt wird.

Die Ausstattung der einzelnen Patientenfürsprecher/innen in Bezug auf Material oder PC ist unterschiedlich. Durch diese Probleme und durch die Unsicherheit im Umgang mit den Klinikleitungen, ist es wahrscheinlich auch zu erklären, dass es diverse Rücktritte unserer Kollegen gegeben hat.

Die Rücktritte haben dazu geführt, dass 4 Kliniken keinen Patientenfürsprecher/in mehr haben und in 3 Krankenhäusern der Vertreter fehlt.

Wir haben uns mit dieser Problematik schon an Sie, Herr Doktor Götz gewandt. Sie haben uns zugesagt bei der Überarbeitung des Bremer Krankenhausgesetzes darauf hin zu wirken, dass Ausführungsbestimmungen geschaffen werden, die eine Sicherheit für die einzelnen Patientenfürsprecher/innen geben werden.

Zur Erläuterung: wenn wir im Bundesland Bremen von insgesamt 15 Kliniken ausgehen, so sind im LdW, in der **Somatik des Krankenhaus Bremen Ost** sowie in der **Tagesklinik Bremerhaven** und in der **Heines Klinik** keine Patientenfürsprecher/in mehr angesiedelt. Die Vertreter fehlen im **Rote Kreuz Krankenhaus**, im **Sankt Josef Stift Bremen** und in der **Paracelsus Klinik**.

Das heißt, von 30 Stellen für Sprecher und Vertreter sind 11 nicht besetzt. Das ist im Vergleich zu den letzten Jahren das schlechteste Ergebnis.

Die Arbeitsgemeinschaft der Patientienfürsprecher hält es daher für dringend erforderlich Ausführungsbestimmungen des Bremer Krankenhausgesetz zu folgenden Punkten zu erarbeiten und durchzusetzen, um für unsere Mitarbeiter akzeptable Arbeitsbedingungen herzustellen..

1. einheitliche Rahmenbedingung (Ausstattung, Sprechstunde usw.)
2. klare Richtlinien bei der Aufwandsentschädigung
3. freie Regelung des Verhältnisses Patientenfürsprecher/in und seines/ihres Vertreters
4. unabhängige öffentliche Ausschreibung des Amtes mit definierten Anforderungen unter Einbeziehung der Krankenhäuser und Patientenfürsprecher
5. Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben

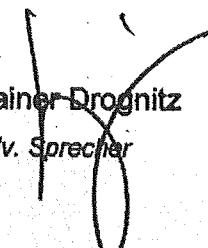
## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

Wir haben das Problem inzwischen auch mit Mitgliedern der Gesundheitsdeputation besprochen, sowie mit Herrn Scheider-Heyer.

In Zukunft werden wir weiterhin versuchen den Bekanntheitsgrad des Patientenfürsprechers in der Gesellschaft und im gesundheitspolitischen Umfeld im Bundesland Bremen/ Bremerhaven zu erhöhen, auch um die Position an den Kliniken noch mehr bekannt zu machen. Es sind zwar schon diverse Aktionen in eigener Initiative gelaufen, aber es scheint so, dass an manchen Kliniken die Rolle des Patientenfürsprechers nicht überall bekannt ist.

Zusammenfassend können wir zwar für das Jahr 2016 sagen, dass obwohl weiterhin gesetzlich kaum inhaltliche Vorgaben für das Amt des Patientenfürsprechers vorliegen, dank unseres Zusammenschlusses in der Arbeitsgemeinschaft und dem regelmäßigen zwei bis dreimonatlichen Austausch eine erfolgreiche Arbeit geleistet wurde. Allerdings sind die Probleme mit einigen Klinikleitungen im Vergleich zu den Vorjahren eher größer geworden. Zusätzlich hat sich die Gesamtsituation durch die vielen nicht besetzten Stellen verschlechtert.

  
Sonja Schenk  
Sprecherin

  
Dr. Rainer Drognitz  
stellv. Sprecher

05.02.2017

# Beschwerdeschema Jahresstatistik 2016

Beschwerdefeld	Beschwerdegrad						.
	1	2	3	4	5	6	
Verpflegung	3	1	3				
Räumlichkeiten		4	1			1	
Versorgungsabläufe		6	5	3	3	2	
Hygiene		1					
Pflege-Personal	1	7	9	8	4	1	
Ärztl. Personal		7	5	2	4		
Med. Versorgung	3	11	7	3	8	1	
Verschiedenes	9	8		1			
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.						
Beschwerde durch	Patient	54	Angehörigen	63	Bekannte	4	Mitarbeiter
							05.02.2017

**Statistik aus 11 Kliniken**  
 Diako  
 Klinikum Bremen-Nord  
 Klinikum Brhvn Reinkenheide  
 Roland Klinik  
 St.Joseph- Hospital Brhvn  
 Bürgerpark Brhvn  
 Rote Kreuz Krhs.  
 Klinikum LdW fehlt  
 Klinikum Bremen Mitte  
 Klinikum Bremen Ost  
 (Somatik)fehlt  
 St.Joseph-Stift  
 Heines-Klinik fehlt  
 Tagesklinik Virchowstr. fehlt  
 Paracelsus Klinik

insg. 132 Beschwerden  
 insg. 121 Patienten  
 plus ca. 150 Fälle KBO psych

## Bericht der Patientenfürsprecher im Klinikum Bremen Ost/Bereich Psychiatrie von 2016

Der Patientenfürsprecher, Herr Tintelott, hat seit Mai 2016 eine neue Stellvertretung, Frau Tobias, die zuvor Praktikantin war. Beide machen in der wöchentlichen Sprechstunde, mittwochs von 14-18 Uhr, gemeinsamen Dienst. Zusätzlich ist der Fürsprecher an bis zu 3 weiteren Tagen pro Woche in der Klinik. Einmal im Monat findet ein Austausch mit leitenden Mitarbeitern der Klinik in dem „Arbeitskreis Akutstationen“ statt. Die Anzahl der Anfragen und Beschwerden liegt pro Woche zwischen 1 und 10. Im Jahr 2016 wendeten sich etwa 100 Patienten und weitere Personen an die Fürsprecher. Einige wurden über längere Zeit von den Fürsprechern begleitet und hatten mehrere Anfragen. Bei Besuchen auf den Stationen kam es häufig zum Hilfesuchen weiterer Patienten, nicht nur derer, die sich telefonisch im Fürsprecher Büro gemeldet hatten. Im Gesellschaftshaus kam es auch außerhalb der Sprechzeiten zu Anfragen von Patienten. Am Telefon meldeten sich auch ehemalige Patienten, Angehörige, die Rat suchten und Personen, die im Bereich Psychiatrie arbeiten. Die Patientenfürsprecher haben die häufigsten Beschwerden auf den Akutstationen 12a, 5a und 63 erhalten. Einige Patienten aus der Forensik hatten sich beschwert. Aus der Kinder- und Jugendpsychiatrie kamen keine Beschwerden. Die Fürsprecher bekamen zwei Führungen durch Gebäude der KJP, um sich einen Eindruck zu verschaffen. Der Eindruck von dort war positiv. Die Kinder und Jugendlichen haben fast den ganzen Tag lang Programm, haben nur eine Mittagsruhe einzuhalten, während die Patienten im Erwachsenenbereich oft nur eine Stunde am Tag eine Beschäftigung erhalten (z.B. Ergotherapie). Auf der Station 63 gibt es das Problem, dass der Raum für Ergotherapie auch als Küche und Fixierzimmer genutzt wird. So wurde etwa ein Patient dort 3 Tage lang am Bett fixiert und die Ergotherapie fiel für diese 3 Tage aus. Nach einem Presseartikel zur Lage auf der Station 63 wurde dort eine neue Stationsleiterin eingesetzt. Die Klinikleitung ist gewillt, die Zustände auf der Station 63 zu verbessern. Ein Patient der Station 12a hat die Fürsprecher lange benötigt. Es war dort über 6 Monate, die Beschlüsse wurden immer weiter verlängert. Man stellte bei ihm religiösen Wahn fest. Diese Diagnose kommt im KBO öfter vor. Nach einigen Monaten wurde bei dem Patienten eine Zwangsmedikation angesetzt, da er Medikamente verweigerte. Als diese Medikamentengabe nach 6 Wochen beendet war, verweigerte der Patient wieder die Medikamente. Eine Besserung der religiösen Ideen und seiner Wahnvorstellungen war unter den Medikamenten nicht zu erkennen. Der Patient hatte wenige Gespräche, wie fast alle Patienten im KBO. Nach einer Flucht aus der Klinik riss der Kontakt zu den Fürsprechern ab. Ein Patient der Station 63 teilte mit, dass keine oder eine nicht ausreichende Anamnese in der Klinik gemacht wird. Er sollte ein Medikament nehmen, vom dem er wegen einer Allergie vermutlich verstorben wäre. Patienten beklagen bauliche Mängel, z.B. können auf der Station 63 alle Patienten nur eine Dusche auf der Station nutzen, bei Feueralarm werden Patienten nicht gewarnt und eingewiesen, es gibt offene Stromleitungen an der Decke der Station 63. Bei einem Besuch auf der Station 63 stellten die Fürsprecher fest, dass dort kein Kalender hing. Einige Patienten wussten z.T. nicht das aktuelle Datum oder nicht einmal in welchem Jahr wir leben. Es entsteht der Eindruck, dass Patienten mit Hilfe von Medikamenten und Zwangsmaßnahmen, aber ohne Therapiegespräche, gesunden sollen. Die Patientenfürsprecher fordern, dass es nach Zwangsmaßnahmen (z.B. Fixierung) eine Nachbesprechung mit dem Patienten geben muss und diese auch dokumentiert werden muss. Dies würde beiden Seiten helfen. Der Personalmangel in der Allgemeinpsychiatrie ist erheblich. Die gesetzlich vorgeschriebene Anzahl von Mitarbeitern wurde auch 2016 unterschritten. Auch 2016 wurden in der Klinik keine Genesungsbegleiter (EX-IN) angestellt. Es ist nachgewiesen, dass Gelder für Psychatriepatienten in andere Bereiche der Geno abfließen. So schreibt die Psychiatrie schwarze



Zahlen. Die Patienten wünschen sich mehr Gespräche, oft mit Psychologen. Die Patienten, die sich das Leben nahmen, litten unter Depressionen, nahmen Antidepressiva, aber beklagten vor ihrem Suizid, dass niemand mit ihnen redete. Antidepressiva können auch die Hemmschwelle zum Suizid herabsetzen, aber auch Amokläufe auslösen. Das unterbesetzte Personal kümmere sich nach Meinung von Patienten oft nur um lebhafte Patienten, um diese zur Ruhe zu bringen. Ein Anruf einer Rechtsbetreuerin ging bei den Fürsprechern ein. Diese bat darum, dass der Fürsprecher eine Patientin der Station 5a besuchen sollte. Eine Patientin verweigerte Medikamente, die eingesetzte Rechtsbetreuerin wurde vom Gericht und der Klinik bedrängt, die Zwangsmedikation zu beantragen, da die Patientin sonst in die Forensik käme. Der Fürsprecher besuchte die Patientin, stellte aber bei einem längeren Gespräch keine psychische Störung bei der Patientin fest und riet der Rechtsbetreuerin von einem Antrag auf Zwangsmaßnahmen ab. Auffällig war, dass die Patientin aus der linken Szene stammte und man sehr viel über sie wusste, was man aber eigentlich nicht wissen konnte. Einige Patienten hatten den Verdacht, von Geheimdiensten überwacht worden zu sein. Dies ist aber durch die Fürsprecher nicht nachzuprüfen. Eine Assistenzärztin auf der Station 12a schreibt seit Jahren die Stellungnahmen zu den Patienten der Station an die zuständigen Gerichte. Sie schreibt Lebensläufe und Vorfälle, sowie Diagnosen nach Aktenlage, d.h. ohne mit den betroffenen Patienten ein Gespräch zu führen und sich selber ein Bild zu machen. Patienten der Forensik beklagen die Gutachten und die Verhältnismäßigkeit. Damit meinen sie, dass ein Forensik Aufenthalt erheblich länger dauern kann als ein vergleichbarer Aufenthalt in der JVA. Das System der Psychiatrie arbeitet immer noch mit den Mitteln Hausfriedensbruch (§123 StGB), Körperverletzung (§223 StGB), Freiheitsberaubung (§ 239 StGB) und Nötigung (§ 240 StGB). Es werden weiterhin einige Grundrechte für die Patienten eingeschränkt. Die Diagnosen beruhen oft auf Vermutungen. Es werden eher die Symptome und nicht Ursachen bekämpft. Einige Patienten haben Angst, sich namentlich zu beschweren, weil sie Angst vor den Konsequenzen haben (mehr Antipsychotika). Eine Patientin im Haus 5 zeigte dem Fürsprecher ihren Beschluss. Darin wurde ihr von der zuständigen Ärztin eine „Bipolare Psychose“ bescheinigt. Die Ärztin konnte den Fürsprechern die Diagnose wunderbar erklären. Der Oberarzt sagte darauf im Gespräch mit den Fürsprechern, dass es diese Diagnose nicht gibt. Ein sehr großes Problem gibt es seit Jahren mit den Schrankschlüsseln. Viele Patienten beklagen, dass sie geklaut werden, da sie weder die Zimmertür noch den Schrank abschließen können. Ein von den Fürsprechern geplantes Projekt mit Stationssprechern, die auf den Stationen gewählt werden sollten und sich regelmäßig treffen sollten, wurde von der Klinik abgelehnt. Die Patienten seien dazu nicht in der Lage. Der Bettenabbau mit der Schließung vom Haus 3 hatte zur Folge, dass die anderen Stationen fast immer überbelegt waren. Patienten beschwerten sich darüber, dass sie zu dritt im Zweibettzimmer lagen und oft nur Schränke für 2 Patienten aufgestellt waren. Es hatte auch zur Folge, dass die geplanten Rückzugsräume auf den Stationen nicht eingerichtet werden konnten, da es an freien Räumen mangelte. Zum Schutz vor Legionellen muss die Wassertemperatur in den Heißwasserhähnen mindestens 60°C betragen. Es kam zu Verbrühungen bei einigen Patienten, da die Temperatur vermutlich über 70°C lag. Die Allgemeinpsychiatrie könnte nach Meinung der Fürsprecher von der Kinder- und Jugendpsychiatrie lernen, d.h. einiges von dort übernehmen. Kranke Menschen, die vielleicht auch schon in ihrer Kindheit Gewalt erfahren haben, können nicht in einem System von Zwang und Gewalt gesunden.

Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher-und sprecherinnen im Lande Bremen

## Sprecher der AG

**Dr. Rainer Drognitz**

**Am Radebeberg 3  
28717 Bremen**

**Tel.: 0421-6362723**

**Mobil.: 01715457210**

**e-mail: [rainer.drognitz@hotmail.de](mailto:rainer.drognitz@hotmail.de)**

## stellvert. Sprecherin

**Margarete Neudeck**

**Mahlstedtstr. 19  
28579 Bremen**

**Tel.: 0421 6208400**

**Mobil.:01723553527**

**e-mail: [margarete-neudeck@web.de](mailto:margarete-neudeck@web.de)**

Jahresbericht 2017  
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 für das Jahr 2017 nach.

Wir kommen zunächst zu den statistischen Erhebungen des Jahres 2017:  
Wir haben das Ihnen schon bekannte, von uns erarbeitete und neuerdings modifizierte Beschwerdeschema verwendet, in dem die einzelnen Themenkreise und der Schweregrad der Beschwerde als anonyme Zahlenstatistik für alle Kliniken abgelegt werden.

Wir haben bei der Anzahl der Beschwerden zwischen der Zahl der einzelnen Patienten und den einzelnen Beschwerden unterschieden. Im Gegensatz zu den Vorjahren sind vermehrt Mehrfachnennungen eingegangen; und zwar immer dann, wenn von den Probanden völlig unterschiedliche Themenbereiche genannt wurden.

Als Anlage 1) erhalten Sie das Beschwerdeschema des Jahres 2017.  
Diese Statistik soll das Themenfeld und den Aufwand bei der Bearbeitung bzw. den Schweregrad aller Beschwerden aller Kliniken gemeinsam wiedergeben.  
Im Gegensatz zu 2016, als vier Kliniken ohne Patientenfürsprecher auskommen mussten, sind dieses Jahr bis auf die Tagesklinik in Bremerhaven, alle Kliniken zu mindestens mit einem Patientenfürsprecher besetzt. Die Statistik ist daher so gut wie komplett.

Von den Patientenfürsprechern aus 14 Kliniken wurden 265 Beschwerden von 163 Patienten bearbeitet. Dazu kommen deutlich über 100 Beschwerden aus der psychiatrischen Abteilung des KBO, die sich nicht in unser Schema einordnen lassen.

Anstatt einer Statistik der Psychiatrie Ost, hat der Patientenfürsprecher der Psychiatrie daher zwei eigene Berichte über die Situation der psychiatrischen Patienten erstellt. Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher wird Ihnen diese Berichte, auf Bitte Herrn Tintelotts, als Anhang mit übersenden. Es scheinen sich hier erfreuliche Verbesserung ergeben zu haben.

Wie immer zeigt sich, dass in den Kliniken, die sich hauptsächlich den elektiven Eingriffen widmen, wie Rolandklinik und Paracelsus Klinik, weniger Beschwerden vorgebracht werden, als in Kliniken, die neben Elektiveingriffen auch die gesamte Akutversorgung der Patienten anbieten müssen

Die meisten Patientenfürsprecher/innen sind von den Klinikleitungen unterstützt worden und die neuen Kollegen konnten sich im letzten Jahr auch durch die Hilfestellung der A.G. gut einarbeiten.

## Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher und -sprecherinnen im Lande Bremen

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich also die Situation der Patientenfürsprecher/innen verbessert. Wir haben neue Kollegen, so dass die Stellen bis auf sechs Vertretungen und den völligen Ausfall der Tagesklinik in Bremerhaven vollständig besetzt sind.  
(Vertretungen fehlen im **LdW**, in der **Somatik des Krankenhaus Bremen Ost**, in der **Heines Klinik**, im **Rote Kreuz Krankenhaus**, im **Sankt Josef Stift Bremen** und in der **Paracelsus Klinik**.)

Trotz allem hält die Arbeitsgemeinschaft der Patientientenfürsprecher/innen es weiter für dringend erforderlich Ausführungsbestimmungen des Bremer Krankenhausgesetzes zu folgenden Punkten zu erarbeiten und durchzusetzen, um für unsere Mitarbeiter die Arbeitsbedingungen zu optimieren.

1. einheitliche Rahmenbedingung (Ausstattung, Sprechstunde usw.)
2. klare Richtlinien bei der Aufwandsentschädigung
3. freie Regelung des Verhältnisses Patientenfürsprecher/in und seines/ihrer Vertreters
4. unabhängige öffentliche Ausschreibung des Amtes mit definierten Anforderungen unter Einbeziehung der Krankenhäuser und Patientenfürsprecher
5. Überprüfung der Einhaltung der Vorgaben

Wir stehen weiterhin mit Herrn Dr. Götz in Kontakt, der uns zugesagt hat, dass bei der Überarbeitung des Bremer Krankenhausgesetzes darauf geachtet wird, dass Ausführungsbestimmungen eingearbeitet werden.

Die Arbeitsgemeinschaft der Patientenfürsprecher/innen wird auch selbst alles Weitere dafür tun, den Bekanntheitsgrad der Patientenfürsprecher in der Gesellschaft und im politischen Umfeld deutlich zu machen.

Unter anderem hatten wir dieses Jahr einen Stand auf der Aktivoli (der Bremer Ehrenamtsmesse) im Bremer Rathaus, bei der das Interesse an unserer Tätigkeit erfreulich groß war.

Es sind auch schon diverse Aktionen in Eigeninitiative gelaufen, aber es scheint so, dass an manchen Kliniken die Rolle des Patientenfürsprechers noch präsenter gemacht werden muss.

Zusammenfassend können wir für das Jahr 2017 sagen, dass sich unsere Situation auch bedingt durch unsere neuen Mitglieder stabilisiert hat.

Obwohl weiterhin bis jetzt gesetzlich keine inhaltlichen Vorgaben für das Amt des Patientenfürsprechers vorliegen, haben wir dank unseres Zusammenschlusses in der Arbeitsgemeinschaft und dem regelmäßigen zwei bis dreimonatlichen Austausch über fallbezogene oder organisatorische Probleme, eine den Patienten nutzende erfolgreiche Arbeit geleistet.

Dr. Rainer Drognitz  
Sprecher

Margret Neudeck  
stellv. Sprecherin

15.03.2018

## Patientenkontakte/-beschwerden 2017

### Auswertung aller somatischer Kliniken des Landes Bremen

Thema	Anzahl Nennungen* (Mehrfach-)	Bearbeitung nach Beschwerdegrad (s. Legende)					
		1	2	3	4	5	6
Information/Kommunikation	37	12	9	6	3	4	3
Freundlichkeit	10	1	3	2		2	2
Organisation/Koordination	33	4	13	5	3	3	5
Wartezeiten	13	2	4	3	2	1	1
Verpflegung	14	5	5	2		2	
Ausstattung/Räumlichkeiten	9	1	3	3	1	1	
Pflegerische Versorgung	56	13	6	19	12	2	4
Ärztliche Versorgung	64	10	11	20	10	6	7
Sauberkeit/Hygiene	11	3	7		1		
Sonstiges	18	4	7	1	1	2	3
<b>Anzahl Gesamt*</b>	<b>265</b>	<b>55</b>	<b>68</b>	<b>61</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>25</b>

\* Beachte: Die Anzahl der Nennungen (Mehrfachnennungen) ist nicht mit der Anzahl der Beschwerden identisch.

Kontakte/Beschwerden	Insgesamt	Kontakte/Beschwerden durch			
		Patient	Angehörige	Bekannte	Mitarbeiter
<b>Anzahl</b>	<b>163</b>	104	54	3	2

#### Legende

- Grad 1 Klärung durch einfaches Gespräch
- Grad 2 Klärung durch Bereitstellung weiterer Informationen
- Grad 3 Klärung durch Zusatzinformationen z.B. 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 etc.

**2017**  
**265 Beschwerden von**  
**163 Patienten**

## Bericht der Patientenfürsprecher im Klinikum Bremen-Ost über das 1. Halbjahr 2017

Die Patientenfürsprecher im KBO hatten Anfang 2017 Missstände im Klinikum-Ost öffentlich gemacht. Darauf gab es eine große Reaktion von Betroffenen, Angehörigen und auch aus der Politik. Für die Klinik hat es sich positiv ausgewirkt. Es wurde ein 10-Punkte-Plan erstellt, der u.a. die Schaffung zusätzlicher Stellen vorsieht, z.B. Psychologen. Das Vertrauensverhältnis zur Klinikleitung ist aktuell im Aufbau, aber aus Sicht der Fürsprecher noch nicht zufriedenstellend. Neben den monatlichen Treffen des AK-Akutstationen treffen sich die Fürsprecher monatlich mit dem neuen Chefarzt Dr. Kuhnigk und Prof. Reimer. Eine Einbeziehung der Fürsprecher in die Planung im KBO ist im Aufbau. Aktuell werden die Fürsprecher eher mit Ergebnissen aus Leitungssitzungen konfrontiert. Die Beschäftigung einer Praktikantin bei den Fürsprechern wurde, insbesondere von Dr. Kuhnigk, abgelehnt, da die Bewerberin Patientin im KBO war. Der Name der Bewerberin wurde nicht erfragt, ein Vorstellungsgespräch mit der Klinikleitung fand nicht statt.

Für den Bereich der Somatik gibt es eine neue Fürsprecherin. Die Geno hat im Juni 2017 einen neuen gemeinsamen Flyer der Fürsprecher im KBO erstellt. Den Bereich „Forensik“ übernimmt Herr Dieter Arfmann als Patientenfürsprecher ab Juni 2017. Damit wurde eine zusätzliche Stelle geschaffen. Die Fürsprecher hatten Anfang 2017 ein Gespräch mit Frau Franz und Herrn Schröder von der Leitung der Forensik. Die Fürsprecher hatten auf das Drogenproblem in der Klinik hingewiesen. Der Verkauf von Drogen auf dem Klinikgelände sollte eingeschränkt und intensiver bekämpft werden.

Die Fürsprecher haben 2017 mehrere Patienten mit „Jahresbeschlüssen“ begleitet. Wenn Patienten längerfristig untergebracht und auch zwangsweise behandelt werden sollen, werden sie unter Rechtsbetreuung nach §1906 BGB gestellt. Und hier haben die Fürsprecher einige Probleme erkannt: Auf den richterlichen Beschlüssen steht „untergebracht bis längstens (Datum)“, aber die Beschlüsse können verlängert werden. Dies ist für die Patienten irritierend. Sie können nicht nach etwa 4 Wochen oder nach 1 Jahr gehen. Es fehlt ein Hinweis auf eine mögliche Beschlussverlängerung. Wenn Patienten freiwillig in der Klinik bleiben, können sie nicht immer freiwillig die Behandlung abbrechen. Es wird den Patienten in diesem Fall gesagt: „Wenn Sie nicht freiwillig bleiben, bekommen Sie einen Beschluss“. Dies ist „freiwilliger Zwang“. Bei vielen langfristig Unterbrachten ist ein Alkohol- und Drogenkonsum mit verantwortlich für die Erkrankung. Leider sind Psychiatrie und Sucht zwei verschiedene Bereiche. Es kommt zu Entweichungen der Patienten, dazu der Drogenkonsum, mit der Konsequenz „Ausgangssperre“ für einige Tage oder einige Wochen. Dieser Vorgang wiederholt sich bei einigen Patienten über Jahre. Durch das „Einsperren“ erhöht sich der Freiheitsdrang. Die Patienten laufen immer wieder weg. Psychisch Erkrankte mit Drogenproblem brauchen auch eine Drogenhilfe. Sonst geraten sie in eine Spirale, aus der sie nur schwer wieder heraus kommen.

Die Patientenfürsprecher nehmen auf Wunsch der Patienten auch an richterlichen Anhörungen teil. Hier fiel auf, dass sich die Patienten anders (negativer) verhalten, als bei vorherigen Gesprächen. Die Vorwürfe an die Patienten werden ungeprüft in die Akten

aufgenommen. Damit werden in Anhörungen Patienten mit wahren aber auch unwahren Vorwürfen konfrontiert. Auch die Diagnosen nehmen einige Patienten nicht an. Einige Patienten informieren sich per Internet über ihre Diagnose. Dabei stellen einige Patienten fest, dass die ihnen gestellte Diagnose auf sie nicht zutrifft. In der Anhörung wird der Betroffene anfangs mit Vorwürfen konfrontiert, die, wie bei jedem Menschen, eine Abwehrreaktion auslöst. Das Denken ist in dieser Situation eingeschränkt. Der Betroffene ist nur auf Verteidigung aus.

Bei den Fürsprechern im KBO meldeten sich viele ehemalige Patienten, die eine Beratung suchten. Es ging häufig um Rechtsbetreuer und um ambulante Hilfen. Hier wäre eine „unabhängige Informations- und Beschwerdestelle für Psychiatrie“ nötig. Diese könnte zunächst als Modellprojekt gestartet werden, um den Bedarf in Bremen festzustellen.

Bremen, 28.06.2017

Detlef Tintelott

(Patientenfürsprecher)

Gerlinde Tobias

(Stellvertretende Patientenfürsprecherin)

## Bericht der Patientenfürsprecher im KBO (Bereich Allgemein-Psychiatrie) für das 2. Halbjahr 2017

Im 2. Halbjahr 2017 haben sich, aus Sicht der Fürsprecher, die Veränderungen seitens der GeNo für die Patienten positiv bemerkbar gemacht. Es gab in diesem Zeitraum keine Beschwerden über Zwangsmaßnahmen, also Fixierungen oder Zwangsmedikationen. Der 10-Punkte-Plan wurde fast komplett umgesetzt. Die Themen des AK-Akuten sind fast alle abgearbeitet, d.h. die Probleme sind fast alle behoben. Der AK trifft sich daher ab 2018 nur noch alle 2 Monate. Die Gespräche mit Herrn Reimer und Herrn Kuhnigk finden weiterhin monatlich statt. Herr Simon, Pflegedienstleiter, ist seit einigen Monaten auch bei den Gesprächen dabei. Außerdem finden regelmäßige Gespräche (alle 3 Monate) mit der Geschäftsführerin, Frau Borsch, statt.

Ein großes Problem stellt der Drogenkonsum in der Klinik dar. Die Klinik prüft mit Hilfe der zuständigen Abteilung der Polizei, welche Maßnahmen man ergreifen kann. Nach der Hausordnung sind Alkohol und Drogen verboten. Aber es gibt auch Patienten, denen Cannabis als Medizin hilft. Diesen Patienten darf laut Hausordnung kein Cannabis verabreicht werden. Andere Patienten sehen wiederum nicht ein, dass ihre seelische Krise mit Drogenkonsum zusammen hängt. Psychiatrie und Sucht sind im KBO immer noch getrennte Bereiche. Dieses Thema muss 2018 unbedingt bearbeitet werden.

Nach den Pressemitteilungen zum BioEssen im Weserkurier, wo die GeNo sehr negativ dargestellt wurde, erklärte Frau Borsch, dass die Krankenkassen mehr für die Essenversorgung der Patienten zahlen müssten, da die GeNo sonst einen Verlust von einigen Millionen Euro pro Jahr hätte. Aber die Kassen haben noch nicht zugesichert, die Mehrkosten durch BioEssen zu bezahlen.

Nachdem es auf einigen Akutstationen zu Bränden kam, wurde auf den Stationen 63 und 5a ein Feuerzeugverbot eingeführt. Es gibt in den Raucherzimmern elektrische Anzünder, die aber nicht immer funktionieren. Das Pflegepersonal ist aber bereit, den Patienten Feuer zu geben. Einige Patienten haben aber trotz Verbot ein eigenes Feuerzeug. Der Sinn ist aber, Brände in Zukunft zu vermeiden. Dieses Ziel könnte erreicht werden.

Leider ist das Problem mit den Schrankschlüsseln noch nicht ganz gelöst. Es ist für die Patienten daher so schlimm, da es oft zu Diebstählen kommt. Viele Patienten haben sehr wenig Geld. Einige bestehlen ihre Mitpatienten, um z.B. ihre Drogen, Alkohol oder Zigaretten bezahlen zu können. Eine Geldeinteilung durch Betreuer, um Drogenkäufe zu unterbinden, fördert eher den Diebstahl (Beschaffungskriminalität).

Die Klinik hat im Dezember 2017 zwei Genesungsbegleiter auf der Station 63 angestellt. Die Fürsprecher haben angeboten, dass die Genesungsbegleiter sich bei ihnen bei Gesprächsbedarf melden können. Einen Erstkontakt gab es noch nicht.

Die offenen Arztstellen sind besetzt. Leider sind viele neue Ärzte aus dem Ausland und müssen erst die deutsche Sprache lernen, sowie die Arbeitsmethoden in Deutschland kennen lernen. Beschwerden von Patienten gab es hierzu nicht.

Aus der Kinder- und Jugend-Psychiatrie gab es keine Beschwerden.

Aus dem Behandlungszentrum-Süd gab es eine Beschwerde eines Angehörigen über das Verhalten einer Mitarbeiterin, Frau P., während eines Aufnahmegesprächs. Der Beschwerdeführer wurde u.a. an das Qualitätsmanagement der GeNo verwiesen.



Aus dem BHZ-West gab eine Beschwerde, die u.a. in einem gemeinsamen Gespräch mit dem Oberarzt des BHZ und der Patientin gelöst wurde. Der Patientenführsprecher fuhr dazu in das BHZ-West nach Gröpelingen.

2 Stationen auf der 7. Ebene, die geschlossen waren, sind jetzt geöffnet. Bei einem Besuch der Stationen war ein angenehmes Klima festzustellen.

Der Umbau von Haus 3 kommt voran. Dort könnte die Station 63 wie geplant im Frühjahr 2018 einziehen.

Nach Zwangsmaßnahmen (Fixierung/Spritzen) gibt es seit 2017 eine Nachbesprechung mit dem betroffenen Patienten. Dies ist zu dokumentieren. Der Patient kann die Nachbesprechung ablehnen, was dann auch zu dokumentieren ist. Eine Teambesprechung findet nach Zwangsmaßnahmen weiterhin statt.

Es gibt seit 2017 einen Bewertungsbogen, wonach ein Gewaltrisiko von Patienten eingeschätzt wird.

Das fest installierte Fixierbett in der Küche bzw. dem Ergotherapieaum auf der Station 63 ist im Frühjahr 2017 aufgegeben worden.

Für Langzeitpatienten gab es 2017 Fallbesprechungen, um diese außerhalb der Klinik zu integrieren. Es geht um Patienten, die seit über 10 Jahren fast ständig in der Klinik waren und eventuell hospitalisiert waren bzw. sind. Die Beteiligten sprachen von Erfolgen.

Da die Gebäude auf dem Gelände unter Denkmalschutz stehen, lässt sich ein Neubau in naher Zukunft nicht vermeiden. Die Anforderungen an die Gebäude sind heute anders als vor über 100 Jahren. Man sollte aber den Platzbedarf nach der Umsetzung des Hometreatment abwarten.

Die Führsprecher haben die Präsidentin des Amtsgerichtes angeschrieben. Es ging um die Formulierung „längstens bis zum (Datum)“ in den Unterbringungsbeschlüssen. Dies ist irreführend, da die Beschlüsse verlängert werden können. Das Amtsgericht wird diese Formulierung ändern.

Bremen, 10.01.2018

Detlef Tintelott

(Patientenführsprecher)

Gerlinde Tobias

(Stellvertretende Patientenführsprecherin)