

AK Gesundheit und Soziales

Frau Kage

Frau Diekhoff

Thema: Patientenbeschwerden in Bielefelder Krankenhäusern

Beilage als Thema der SR Sitzung am 16.02.2022

Im Jahr 2019 wurden vom AK die 3 großen Klinikverbände zum Thema Patientenbeschwerden/Patientenfürsprecher/Patientenrechte in einer Live Veranstaltung befragt und diskutiert. Es wurde eine Wiederholung und eine Neuzusammensetzung in 2 Jahren vereinbart, um zu beurteilen, wie sich die Situationen weiterentwickeln.

Frau Diekhoff und Frau Kage haben sich im Herbst 2021 mit den 3 Klinikverbänden (Klinikum Bielefeld Frau Rautenberg ZQM¹, Katholische Hospitalvereinigung OWL Herr Tedeschi ZQM, EVKB Herr Beune Stabsstelle Qualitäts-Risikomanagement) in Verbindung gesetzt. Dabei wurde aufgrund der epidemischen Lage auf eine Präsenzveranstaltung verzichtet. 2 Kliniken gaben per Mail Rückmeldung und mit dem Klinikum Bielefeld führte Frau Kage ein Telefoninterview. Die Fragestellung an alle 3 Klinikverbände lautete:

Wurden 2019 Beschwerden zu Sauberkeit, Hygiene, Behandlungsprobleme Wartezeiten und Essen festgehalten? Ist diese Situation immer noch so? Welche Auswirkungen der Pandemie gibt es, etwa Beschwerden zu Isolations- und Vereinsamungsempfinden? Gibt es Gewaltübergriffe in der Pflege?

Zusammenfassend wurde rückgemeldet, dass die Beschwerden in allen 3 Kliniken relativ konstant, weiterhin sehr vielfältig waren. Die oben benannten 5 Hits der Beschwerden bleiben so bestehen und werden per Einzelfallmanagement bearbeitet. Auffallend wurde in allen Häusern die Kommunikation beurteilt durch deutlich schlechtere Information in allen Bereichen, sowie eine gereizte Grundstimmung. Patienten und Bürger haben sich inzwischen mit den Besucherregelungen arrangiert, der Umgang mit Sonderregelungen ist inzwischen zufriedenstellend geregelt.

Zu dem Thema Umgang mit Gewalten in der Pflege wurde Kontakt mit der Bielefelder Polizei sowie dem Frauennotruf Bielefeld aufgenommen.

Fazit: keine festgehaltenen Beschwerden bzw. Hilferufe von älteren Menschen.

¹ ZQM - Zentrales Qualitätsmanagement

Ebenso wurde das Thema in der Ausbildungsstätte für Pflegeberufe (ZAB² Gütersloh, Frau Holeczek) thematisiert, sowie bei der Entlassungsmanagementstelle `Pflegerische Angehörige` (Klinikum Bielefeld, Frau Kapinos).

Fazit: in der Ausbildungszeit von Pflegefachkräften wird Gewalt in der Pflege, Sexualität, Grenzen derselben curricular bearbeitet, d.h. es wird thematisiert.

In den Kursen - Pflegende Angehörige - sind vorrangig Pflegepraktiken Thema, Frau Kapinos hat die Anregungen unsererseits sehr dankend angenommen.

Abschließend schlagen wir vor, dass wir in 2 Jahren erneut den Kontakt zu den 3 Klinikverbänden aufsuchen, um die Situationen in unseren Bielefelder Krankenhäusern weiterhin zu beobachten und zu begleiten.

Heidi Kage

Andrea Diekhoff

² ZAB - Zentrale Ausbildungsstätte Pflegeberufe