

Bericht Patientenfürsprecher ZSP Heppenheim für 2007/2008

Vorbemerkungen

- Seit August 2007 üben wir - Brunhilde Regnitz und Wolfgang Gruß - die Tätigkeit des Patientenfürsprechers im ZSP Heppenheim aus. Sprechstunden werden jeden Dienstag von 10-12 Uhr abgehalten. Zusätzlich wurden zahlreiche Einzeltermine und Einzelgespräche außerhalb der Sprechstunden vereinbart und wahrgenommen. Im Zuge der Leerung der Briefkästen (s. nachfolgende Schilderungen) suchen wir das Gespräch mit Patienten und dem Klinikpersonal gleichermaßen.

Die Tätigkeit des Patientenfürsprechers in einem Psychiatrischen Krankenhaus ist mit einem „somatischen“ Krankenhaus nicht zu vergleichen, so unsere Erfahrungen aus dem ersten Jahr. Bei allen Anfragen, Anregungen, Kritiken – die wir in jedem Fall ernst nehmen – ist aber immer wieder die Art der Erkrankung zu berücksichtigen, wie beispielsweise Patienten einer Sucht – oder Entzugsstation oder Patienten, deren Aufnahme gerichtlich angeordnet ist.

Qualitätsmanagement

- Die vor einigen Jahren entwickelten Fragebogen werden jedem Patienten während des Aufenthaltes ausgehändigt. Das Faltblatt ist so gestaltet, dass der Patient sowohl dem Beauftragten für Qualitätssicherung als auch dem Patientenfürsprecher Anregungen, Kritik, Verbesserungsvorschläge und auch Lob mitteilen kann. Auf dem Fragebogen ist der namentliche Hinweis auf den Patientenfürsprecher mit Sprechstunden und Telefonnummer enthalten. In der gesamten Klinik sind sog. „Rote Briefkästen“ angebracht, in der die Fragebogen eingeworfen werden können. Die Leerung der Briefkästen erfolgt im wöchentlichen Rhythmus; sie kann nur von dem Qualitätsbeauftragten und dem Patientenfürsprecher vorgenommen werden.

Anregungen – Kritik – Lob

- Verpflegung

Patienten können mittags und abends zwischen verschiedenen Gerichten auswählen. Trotzdem kommt es gelegentlich zu Beschwerden, insbesondere über das Abendessen (zu wenig, keine Abwechslung). Nach Rücksprache mit der Küche ist es kein Problem, zusätzlich bei Bedarf einen „Nachschlag“ zu erhalten. Teilweise ist die Wahlmöglichkeit bei Abendessen auf den Stationen nicht bekannt gewesen – vermutlich rührte daher auch vermutlich die Kritik.

- **Personalsituation**

Personalarückgang in den letzten 8 Jahren von 100 % auf 90 %. Dies bedeutet, dass 30 Ganztagsstellen weggefallen sind - im Durchschnitt pro Station ca. 2 Stellen weniger. Eine Folge davon könnten die Beschwerden über zu wenige Therapien, wie z.B. Einzelgespräche, Ergotherapie, sein. Diesbezügliche Gespräche mit verantwortlichen Führungskräften haben ergeben, dass infolge der Personalausstattung solche für Patienten unbefriedigende Situationen nicht zu vermeiden sind.

- Aufgrund der Gebäudesubstanz entsprechen die räumlichen Gegebenheiten nicht mehr den Anforderungen an einen modernen Klinikbetrieb. Das zeigt sich besonders im Sanitärbereich. So befinden sich auf einer Station für ca. 20 Patienten nur 2 Nassbereiche mit jeweils einer Dusche, einer Badewanne und 3 - 4 Toiletten. Weiterhin fehlen an den Waschbecken, die teilweise direkt neben der Tür im Zimmer angebracht sind, Vorhänge zur Wahrung der Intimsphäre. Zwischenzeitlich wurden auf unsere Aktivitäten hin mit der Montage von Vorhängen begonnen.
- Diese Feststellungen waren für uns Anlass zu einem Schreiben an die kreisansässigen Mitglieder der Verbandversammlung des LWV, an den Direktor des LWV Hessen, Herrn Landrat Matthias Wilkes und den Kaufmännischen Leiter des ZSP Heppenheim. Eine Kopie des Schreibens fügen wir zur Kenntnisnahme bei.
- Sehr beengt geht es auf der Mutter- und Kindsstation zu. Es sind kleine Zimmer, die häufig mit zwei Frauen und 2 -3 Kindern belegt sind.
- Neben den kritischen Anmerkungen und Beschwerden gab es erfreulicherweise auch viele positive Rückmeldungen von Patienten, die mit der Behandlung und dem therapeutischen Erfolg zufrieden waren.

Zusammenarbeit

- Die Zusammenarbeit mit dem Personal und der Betriebsleitung ist gut. Wenn wir mit den Sorgen und Nöten der Patienten vorsprechen, sind alle bereit und bemüht, sich derer anzunehmen und so weit möglich, abzustellen.
- Im Juni 2008 fand ein Informationsgespräch mit dem Kaufmännischen Leiter, Herrn Hüttenberger, über Situation im ZSP, und Zeitplan über Neubau und Standort statt. Für die Zukunft sind halbjährliche Informationstreffen vereinbart.

Heppenheim, 5. September 2008



Brunhilde Regnitz



Wolfgang Größ

Patientenfürsprecher de ZSP Heppenheim
Brunhilde Regnitz und Wolfgang Gruß, Heppenheim



Herrn Landrat
Matthias Wilkes

Heppenheim, den 29.4.08

Heppenheim

Sehr geehrter Herr Landrat Wilkes!

Die beiden Unterzeichner haben im August 2007, das Amt des Patientenfürsprecher im ZSP in Heppenheim übernommen.

Wir wurden von der Klinkleitung, dem Personal und den Ärzten freundlich aufgenommen. Wenn wir mit den Sorgen und Nöten der Patienten vorsprechen, sind alle bereit und bemüht sich derer anzunehmen und sie abzustellen. Es gibt aber Dinge, die nicht intern zu beheben sind.

Immer wieder werden wir mit dem Problem der Sanitäranlagen sowie der Waschgelegenheiten in den Zimmern konfrontiert. Gerade die Frauen klagen immer wieder, dass die Waschbecken direkt neben er Zimmereingangstür liegen und zudem ohne Vorhang sind! Nahezu untragbar ist es in der heutigen Zeit, dass für ca. 20 Patienten auf einer Station nur 2 Sanitärräume mit je einer Dusche und einer Badewanne, sowie 3-4 Toiletten vorhanden sind! Und wenn dann noch, wie z.Zt. auf einer Station geschehen, der 2. Sanitärraum geschlossen werden musste, da die mehrmals reparierte Wasserleitung nur mit großem Aufwand wieder in Ordnung zu bringen ist, so ist das eine große Zumutung für die Patienten aber auch für das Personal!

Wir wissen, dass schon seit geraumer Zeit in Erwägung gezogen wird eine neue Klinik zu bauen. Vor diesem Hintergrund werden anscheinend erforderliche bauliche Maßnahmen bzw. Investitionen nicht mehr in Angriff genommen – wie aus zahlreichen Gesprächen zu erfahren war. Dass man in die alte Bausubstanz nur noch das nötigste investiert, dafür haben wir Verständnis, dies kann aber nicht weiter zu Lasten der Patienten und der Mitarbeiter gehen.

Aus diesem Grund wenden wir uns heute ganz dringend mit der Bitte an Sie, im Interesse und zum Wohl der Patienten des ZSP Heppenheim, doch baldigst eine Entscheidung zu treffen.

Die Ungewissheit über den Fortbestand des Standortes Heppenheim und der damit verbundenen zukünftigen Entwicklung ist im gesamten Haus zu spüren. Diese Ungewissheit wirkt sich sicherlich nicht positiv auf das Personal und die Patienten aus.

Über Ihre baldige Antwort, zum Stand der Entwicklung, würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüße

Brunhilde Regnitz

Wolfgang Gruß

Abschriftlich erhielten dieses Schreiben: Herr Landesdirektor Uwe Bruckmann, der Geschäftsführer des ZSP Heppenheim Herr Siegfried Hüttenberger, die kreisansässigen Mitglieder der Verbandsversammlung des LWV Frau Edith von Humnis, Herr Kreistagsvorsitzender Werner Breitwieser, Herr Stefan Ringer