

Besprechungsbericht



Projekt SEAMAN

Thema:	Experten-Workshop Patientenperspektive	Protokolldatum:	08.11.2004
Von:	Garbe	Termin:	04.11.2004
Ort:	KH Mariahilf, Großer Konferenzraum	Zeit:	18.40 – 21.00 Uhr
Teilnehmer:	<p>Maija Garbe (MGA), Gyde Jungjohann (GJU), Beate Kassner (BKA), Gabi Kruse (GKR), Sascha Linzer (SLI), Regina Möllenberg (RMÖ), Barbara Mollenhauer (BMO), Anna Niemeyer (NIE), Jens Prager (JPR), Tanja Tietjens (TTI), Hans Heiner Stöver-Ramien (HHS), Achim Rogge (ARO), Klaus Stelter (KST)</p> <p>Gäste: Beatrice Gauer (Leitung der Patienteninitiative e.V.), Marita Kosar-Schlenter (Mitarbeiterin der [PI(K)] Harburg), Christoph Kranich (Verbraucherzentrale, Fachabteilung Gesundheit), Ritva Leskinen (Verbraucherzentrale, Beschwerdemanagement im Krankenhaus)</p> <p>Abwesend: Hendrik van den Bussche (vdB), Heiner Westphely (HWE)</p>		

Besprechungspunkte	Ergebnisse / Maßnahmen
Vorstellung aller Anwesenden	
Begrüßung	Nach der Begrüßung stellen sich die anwesenden Projektmitglieder und Gäste vor.
Vorstellung SEAMAN	Es folgt eine Kurzpräsentation von Frau Niemeyer über das Projekt SEAMAN und den aktuellen Stand der Dinge im Projektverlauf.
Vorstellung Patienteninitiative / [PI(K)]	Frau Gauer stellt Hintergrund, Zielsetzung und Angebote der Patienteninitiative e.V. und [PI(K)] vor. Siehe (Präsentation wird nachgereicht)
Vorstellung Verbraucherzentrale; Fachabteilung Gesundheit	Herr Kranich stellt Hintergrund, Zielsetzung und Angebote der Verbraucherzentrale; Fachabteilung Gesundheit vor. Siehe Verbraucherzentrale_041101.pdf
Fragestunde und Diskussion	
Offene Fragen zu den Einrichtungen	<p><i>Frage:</i> Reaktion der Mitarbeiter im Krankenhaus auf [PI(K)], insbesondere auf die Praxis eines schriftlichen Berichts ans Direktorium je Vorgang</p> <p><i>Antwort:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - im Rahmen der Berichte wird nicht „gepetzt“ oder „angeschwärzt“ - nachdem die erste Hürde überwunden ist, nehmen die KH-Mitarbeiter [PI(K)] als Entlastung wahr, da sie unzufriedene Patienten verweisen können <p><i>Frage:</i> Unterschiedliche Schwerpunkte Patienteninitiative / [PI(K)] und Verbraucherzentrale; Fachabteilung Gesundheit</p> <p><i>Antwort:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - die Patienteninitiative hat einen sozialpädagogischen Ansatz, die Verbraucherzentrale einen juristischen <p><i>Frage:</i> Dauer des Zeitraums zwischen Vorfall und Beschwerde</p> <p><i>Antwort:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - hängt vom Thema ab (Tage bis Jahre)
Hitliste der Beschwerden	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> - zu wenig Informationen für Patienten (Risiken, Reha) - nicht verständliche Informationen für Patienten (Aufklärungsgespräch, Entlassungsbrief) - mangelnde Kommunikation zwischen den beteiligten Leitungserbringern (Wartezeiten, doppelte Diagnostik etc.) - fehlende Ansprechpersonen für Patienten bzw. keine Informationen über zuständige Ansprechpersonen und Kontaktmöglichkeiten - zu wenig Zuhören, mangelndes Einfühlungsvermögen, Unaufmerksamkeit - zu wenig Zuwendung (über das Fachliche hinaus) • „Plötzliche“ Entlassungen • Essen • Zuwenig Zuwendung & Pflege



Besprechungspunkte	Ergebnisse / Maßnahmen
SEAMAN aus der Patientenperspektive	<p>Von den Vertretern der Patientenperspektive werden insbesondere folgende Potenziale des Projektes gesehen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbesserung der Überleitung durch Gewährleistung eines vollständigeren und zeitnaheren Austausches relevanter Informationen über den Patienten zwischen den beteiligten Leistungserbringern - intensivierte Kooperation zwischen Krankenhäusern, Hausärzten, ambulanten Pflegediensten und Pflegeheimen - Einrichtung eines Beschwerdemanagement
Anregungen für Wünsche an SEAMAN	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Offenlegen, was im Krankenhaus/ambulanten Pflegedienst etc. erwartet werden kann = Charta? ⊕ Beschwerdemöglichkeiten/-wege aufzeigen und Bedeutung mitteilen ⊕ Entlassung sollte mit Aufnahme beginnen (Infomaterial für Patienten bereitstellen, persönliche Vorstellung von ambulanten Pflegediensten, Aufklärung über Pflegeheim) ⊕ Einführung einer Patientenmappe ⊕ Ansprechmöglichkeit für Medikationsänderung ⊕ Arztbrief „offen“ mitgeben, damit Patienten keine Skrupel haben, ihn zu lesen