

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Andreas Statzkowski (CDU)**

vom 16. April 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. April 2018)

zum Thema:

Situation im Westend-Krankenhaus

und **Antwort** vom 27. April 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Mai 2018)

Herrn Abgeordneten Andreas Statzkowski (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/14 047
vom 16. April 2018
über Situation im Westend-Krankenhaus

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung:

Zu keiner der Fragen liegen bei der Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung Informationen vor. Daher wurden die DRK Kliniken Berlin/Westend zur Beantwortung der Anfrage um Stellungnahme gebeten.

1. Wie lange ist die derzeitige durchschnittliche Wartezeit in der Rettungsstelle des Westend-Krankenhauses?

Zu 1.:

Nach Angaben der DRK-Kliniken Berlin/Westend beträgt die durchschnittliche Wartezeit in der Zentralen Notaufnahme bis zum Erstkontakt mit dem medizinischen Personal 26 Minuten. Die durchschnittliche Gesamtverweildauer in der Zentralen Notaufnahme beträgt derzeit 3 Stunden und 42 Minuten.

2. Inwieweit wird der Pflegeschlüssel auf den Stationen des Westend-Krankenhauses eingehalten?

Zu 2.:

Der Pflegeschlüssel wird nach Angaben der Klinik in den Bereichen, bei denen eine Personalbesetzung durch den G-BA vorgegeben ist (bisher nur Neonatologie), eingehalten und nachhaltig dokumentiert. In den anderen Bereichen erfolgt der Einsatz auf der Grundlage der DKI-Anhaltzzahlen sowie der Arbeitsplatzmethode.

Nach Angaben des Hauses gibt es auch in den DRK-Kliniken/Westend Nachbesetzungsprobleme. Die Kompensation von Personalausfällen erfolge anhand eines unternehmensinternen Verfahrens zur Sicherung der definierten Mindestbesetzung in den einzelnen Bereichen, z.B. durch Nutzung eines Springerpools, durch Einsatz von Leasingpersonal und weitere Maßnahmen.

3. Wie wird die Ernährung der stationären Patienten gesichert?

Zu 3.:

Die Ernährung der Patientinnen und Patienten erfolgt nach Angaben der Klinik über einen externen Caterer, mit dem das Haus seit mehreren Jahren zusammenarbeitet und der auf die Speisenversorgung im Krankenhaus spezialisiert ist.

4. Wie wird das Entlassungsmanagement im Westend-Krankenhaus umgesetzt?

Zu 4.:

Das Entlassungsmanagement wurde nach Angaben des Hauses gemäß dem „Rahmenvertrag über ein Entlassmanagement beim Übergang in die Versorgung nach Krankenhausbehandlung“ nach § 39 Abs. 1a S. 9 SGB V, der zwischen dem GKV-Spitzenverband, der Kassenärztlichen Bundesvereinigung und der Deutschen Krankenhausgesellschaft abgeschlossen wurde, eingeführt und umgesetzt.

5. Wie wird mit Beschwerden von Patienten oder deren Angehörigen im Westend-Krankenhaus umgegangen?

Zu 5.:

Nach Angaben des Zentralen Lob- und Beschwerdemanagements des Hauses sind neben den Mitarbeiterinnen dieses Bereichs alle Beschäftigten sowie die Patientenfürsprecherin für die Weiterleitung von Rückmeldungen verantwortlich. Sie helfen den sich Beschwerenden vor Ort bei ihren Anliegen. Der Patientenfürsprecherin werden Räumlichkeiten für Gespräche zur Verfügung gestellt.

Insbesondere für externe Beschwerdeführer wie z.B. einweisende Ärztinnen und Ärzte präsentiert sich das Zentrale Lob- und Beschwerdemanagement auf der Webseite der DRK Kliniken.

In den DRK Kliniken Berlin wurde u.a. ein Rückmeldebogen implementiert, auf welchem die Beschwerdeführer die Möglichkeit haben, im Freitext ihre Eindrücke aus dem Aufenthalt darzulegen. Den Rückmeldebogen erhalten die Patientinnen und Patienten mit den Aufnahmedokumenten; zusätzlich werden sie auf jeder Station vorgehalten. Dieses Vorgehen dient – ebenso wie die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über das Kontaktformular auf der Webseite des Krankenhauses – der Beschwerdemotivation.

Briefkästen stehen für den Einwurf der Rückmeldebögen auf jeder Station des Krankenhauses zentral bereit.

Alle Rückmeldungen, inkl. Verlust- und Schadensmeldungen, werden zentral erfasst, vertrauensvoll bearbeitet und beantwortet sowie mittels entsprechender Software ausgewertet. Falls das Anliegen nicht sofort lösbar ist, erhält der Beschwerdeführer innerhalb von drei Tagen eine Eingangsbestätigung und die Information über den Stand der Beschwerdebearbeitung. Je nach Eskalationsgrad wird auch die Krankenhausleitung informiert.

Die jeweiligen Chefärztinnen oder -ärzte sowie die zuständigen Abteilungsleitungen nehmen Stellung zu den Beschwerden. Bis zur abschließenden Antwort erhält der Beschwerdeführer regelmäßig Zwischennachrichten zur Information über den Bearbeitungsstand.

Bei sicherheitsrelevanten Rückmeldungen wird das Qualitäts-/Risikomanagement von den Mitarbeiterinnen des Zentralen Lob- und Beschwerdemanagements gesondert bzw. in den regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen informiert.

6. Welche Erfahrungen hat der Patientenfürsprecher des Westend-Krankenhauses in letzter Zeit gemacht und inwieweit werden die Probleme, die der Patientenfürsprecher vorbringt ernstgenommen?

Zu 6.:

Die Patientenfürsprecherin und das Zentrale Lob- und Beschwerdemanagement arbeiten eng zusammen. Nach Angaben der Klinik gibt es regelmäßige Telefonate, in welchen über die Situation der Klinik gesprochen wird.

Seit Etablierung des Zentralen Lob- und Beschwerdemanagements im August 2013 ist die Zahl der Rückmeldungen, die direkt an die Patientenfürsprecherin gerichtet wurde, deutlich rückläufig. Die letzten Fälle (3 Fälle) gab es 2015, die detailliert und in enger Zusammenarbeit aufgearbeitet wurden. Nach Angaben des Hauses nehmen die DRK Kliniken Berlin Rückmeldungen sehr ernst und verstehen diese als Verbesserungschance.

Die DRK Kliniken Berlin haben sich in diesem Jahr als Verbund erneut nach KTQ zertifizieren lassen. Beim Zertifizierungsverfahren und dessen Überprüfung wurde nach Angaben des Hauses das Lob- und Beschwerdemanagement seitens der KTQ-Visitoren besonders lobend hervorgehoben und erhielt – neben einer weiteren Abteilung der Klinik – die höchste Punktzahl.

Berlin, den 27. April 2018

In Vertretung
Boris Velter
Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung