

Symposium  
Patientenschutz und Hygiene  
Berlin, 7.6.2013

**Krankenhaushygiene und Beschwerdestelle**

**Dr. med. Bärbel Christiansen**

**Universitätsklinikum Schleswig-Holstein**

**ZE Interne Krankenhaushygiene im UKSH (Kiel und Lübeck)  
ZE Medizinaluntersuchungsamt und Hygiene, Campus Kiel**

„Beschwerdestellen“

- Viele Kliniken haben eine Beschwerdestelle eingerichtet, aber noch nicht alle.
- Wenn vorhanden, dann oft über die Abteilung Qualitätsmanagement
- Beschwerden werden oft auch direkt an das Gesundheitsamt gerichtet → anlassbezogene Begehung oder Nachfrage bei der Klinik
- Patienten, Angehörige und Besucher sind zunehmend gut informiert

## Einbindung und Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Hygiene

- In der Abteilung Hygiene gehen in den letzten Jahren immer mehr Anrufe von zukünftigen Patienten, entlassenen Patienten bzw. Angehörigen ein, um

- nach Infektionsrisiko, z.B. MRSA zu fragen

- auf hygienische Missstände hinzuweisen, v.a., wenn

Personal vorher so reagiert



Der Umgang mit Beschwerden muss zugewandt sein, wenn etwas verbessert werden soll.

**Das gilt für alle**

Mitarbeiter und Abteilungen im Haus.



Einbindung der Hygieneabteilung ist v.a. auch zur fachlichen Prüfung notwendig.

# Beispiel: Universitätsklinikum Schleswig-Holstein

Stabsstelle  
Unternehmensentwicklung,  
Vorstands- und Aufsichts-  
ratsadministration

## Beschwerdestelle: Lob und Kritik

- Ablauf
- Sauberkeit
- Verpflegung
- pflegerisches Personal
- ärztliches Personal
- fachliches Können
- respektvoller Umgang

## Patientenfragebogen seit 2005

Qualitäts- und Risikomanagement

### Newsletter

Kritik und Lob seit Mai 2013

Sehr geehrte Damen und Herren,

In diesem Monat wird unter anderem der neue UKSH-Messungsbogen eingeführt. Dieser setzt die bereits Qualitäts- und Risikomanagement eines Vorstandsbeschlusses vom 25.11.2013 um. Dieser Messungsbogen soll die etwa 5000 individuellen, systematischen Patientenbefragungen ersetzen. Ziel der Umsetzung ist es, eine größere Zielgruppe anzusprechen und somit auch mehr über die öffentliche Meinung zum UKSH zu erfahren. Daraus werden die neuen Ziele:

1. mehr auf die betroffenen Bereiche fokussieren, wiederum auch in den Pflege- und Informationsbereichen ausgelegt sind;
2. Patienten, Angehörige oder Besucher des UKSH angesprochen und informiert, auf dem Foto rechts ein konkretes schriftliches Statement zu den Erfahrungen abzugeben, die sie während ihrer Aufenthalt bei uns gemacht haben.



Auf welche dieser Kategorien bezieht sich Ihre Rückmeldung hauptsächlich (Mehrfachnennungen möglich)

- |                     |                              |                                 |
|---------------------|------------------------------|---------------------------------|
| Information         | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Kommunikation       | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Verpflegung / Essen | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Wartezellen         | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Ärztliche Leistung  | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Pflegestandart      | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Reinigung           | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |
| Sonstiges           | <input type="checkbox"/> Lob | <input type="checkbox"/> Kritik |

Zunehmend werden konkrete Hygienemängel, z.B. zur Händedesinfektion, Umgang mit Drainagen genannt.

Einbindung und Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Hygiene

- Reinigung, oft auch sanitäre Bereiche betroffen

### Beispiel:

Anruf Mitarbeiter, dessen Verwandter auf Station liegt:

Im Zimmer xx befänden sich an den Schränken der Patienten seit Tagen Blutflecken und **trotz mehrfacher Beschwerden an die Pflege- und Reinigungskräfte sei keine Reinigung erfolgt.....**

- Begehung durch Hygiene, Blutflecke nicht mehr zu sehen, weil Pat. selbst gereinigt hat.
- Bestätigung anderer Mängel → Weitergabe an zuständige Reinigungsfirma → Nachkontrolle war ok

### Beispiel

- An Gesundheitsamt gegangen: Beschwerde über den „**katastrophalen Zustand**“ der Toilette im hinteren Bereich der Klinik-Ambulanz.
  - Patient habe mit Dr. xy gesprochen, der ihm mitteilte, dass „es aus Budget-Gründen nicht möglich sei, sauber zu machen“.
  - **Keine adäquate Antwort** → offizieller Vorgang durch Gesundheitsamt
- **Einleitung entsprechender Maßnahmen**



- **Vor Ort Begehung der Toilette durch Hygienefachpersonal**
  - keine Hygienemängel festgestellt. Alle Toiletten sauber und ordentlich. Toilettenschüsseln waren neu, das Behinderten- WC im hinteren Bereich war komplett renoviert.
  - Die beiden anderen WC- Räume renovierungsbedürftig (Abflussrohre alt und unansehnlich, Farbe am Heizkörper abgeplatzt, im Herren- WC Schäden an einer Verkleidung).
- Die Reinigung wird 3x täglich durchgeführt und dokumentiert.  
**Beleg wurde vorgelegt**
- Mitarbeiter der Ambulanz fordern Reinigungskräfte an, sobald sie Kenntnis von Verschmutzungen erhalten. In der Klinik viele alte Patienten mit Sehbehinderung → „Trefferquote“ Kloschüssel?
- Info an Reinigungsdienst → werden in den nächsten Tagen prüfen
- zuständige Pflegekoordinatorin teilt mit, dass die baulichen Mängel schon auf dem Plan für das Jahr stehen.

## Einbindung und Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Hygiene, v.a. zu

- Verpflegung
- Anforderungen an Oberflächen, Inventar



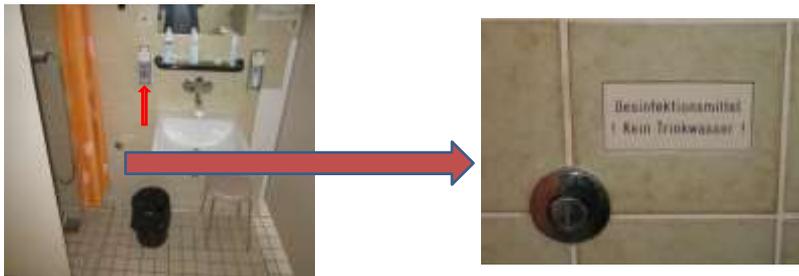
Weitergabe der Beanstandungen  
an die zuständigen Mitarbeiter



Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Hygiene, v.a. zu technischen Anlagen (z.B. Wasser, Raumluftechnischen-Anlagen)

**Beispiel:** Warnschilder in den Bädern führten zu großer Besorgnis

**Alter Anschluss von der Ringleitung (außer Betrieb). Schild so fest, dass es die Kacheln bei Entfernung beschädigen würde**



Zusammenarbeit zwischen Beschwerdestelle und Hygiene:

- Benachrichtigung der jeweils anderen Abteilung über eingegangene Beschwerden
- Begehung vor Ort durch Hygienefachkräfte und /oder Hygieniker (Arzt für Hygiene),
- Einbindung der hygienebeauftragten Ärzte, der Pflege oder weiterer Mitarbeiter zur Klärung des Sachverhalts
- Ggf. Einforderung einer Stellungnahme des Klinikdirektors, z.B. zu Mängeln bei Händedesinfektion
- Erarbeitung von Lösungen
- **Ganz wichtig:** Antwortschreiben an den Beschwerdeführer

## Fazit

- In keiner Klinik werden zu jeder Zeit 100% aller Anforderungen erfüllt
- Patienten, Angehörige, Besucher und auch das Personal müssen ernstgenommen werden
- Nicht alle Beschwerden sind berechtigt
- Bei allem Verständnis für möglicherweise überlastetes Personal:  
Falsche oder „Frustr“-Antworten lösen kein Problem und hinterlassen einen negativen Eindruck beim Patienten
- Aus der Häufung von Beschwerden auf einer Station/Klinik/Abteilung lassen sich grundsätzliche Probleme erkennen, die in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten gelöst werden müssen.



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit

