

# **Team Patientenfürsprecher - von Zimmer zu Zimmer (ID-Nr.: 244427)**

Klinikum Leverkusen

## **Angaben zum Projektträger**

### **Kurzbezeichnung der Institution/Organisation**

Klinikum Leverkusen

### **Name der Institution/Organisation**

Klinikum Leverkusen gGmbH

### **Adresse**

Am Gesundheitspark 11  
51375 Leverkusen  
Deutschland

### **Leitung der Institution:**

Herr Hans-Peter Zimmermann

### **Kontakt:**

Tel.: 0049-214-132491  
hans-peter.zimmermann@klinikum-lev.de  
<http://www.klinikum-lev.de>

## **Allgemeine Angaben zum Projekt**

### **Titel des Projektes:**

Team Patientenfürsprecher - von Zimmer zu Zimmer

### **Kooperationspartner des Projektes:**

- keine

### **Ansprechpartner des Projektes:**

Herr Dr. Hubertus Bürgstein  
Funktion: Qualitätsmanager

### **Kontakt:**

Tel.: 0049-214-1348129  
hubertus.buergstein@klinikum-lev.de

### **Laufzeit des Projektes:**

Beginn / geplanter Beginn: November 2014  
Ende / geplantes Ende: keins

## **Zielgruppe(n) und Setting(s) des Projektes**

**Das Angebot richtet sich an die folgende(n) Altersgruppe(n):**

- Kinder im Grundschulalter (6-10 Jahre)
- Kinder im mittleren Schulalter (11-14 Jahre)
- Jugendliche (15-18 Jahre)
- Junge Erwachsene (19-29 Jahre)
- Erwachsene im mittleren Alter (30-44 Jahre)
- Ältere Erwachsene (45-59 Jahre)
- Seniorinnen / Senioren (ab 60 Jahre)

**Das Projekt umfasst geschlechtersensible Angebote für:**

**Richtet sich das Angebot gezielt an sozial benachteiligte Personengruppen?**

**Art des/r Settings:**

- Krankenhaus

**Richten sich die Aktivitäten auf die Umgestaltung des Umfelds, der Strukturen oder von Abläufen im Setting?**

Ja

## **Handlungsfeld und Angebotsart des Projektes**

**Das Projekt zielt in der Hauptsache auf:**

Verbesserung der Versorgung bzw. Behandlung

**Projektschwerpunkt(e) nach Handlungsfeldern/Themenbereichen:**

- Sonstiges: Beschwerden, Anliegen und Verbesserungsvorschläge von allen Patienten, Angehörigen, Besuchern, die mit dem Krankenhaus in Kontakt kommen.

**Angebotsart(en):**

- Sonstiges, und zwar: Fürsprache für Patienten, die sich nicht trauen sich zu äußern, oder mit den Beschwerdewegen im Krankenhaus nicht vertraut sind, mehrmals und zwar, täglich und bei Bedarf Mal

## **Projektbeschreibung**

**Zielstellung des Projektes:**

PatientInnen im Krankenhaus befinden sich durch ihre Krankheit in einer persönlichen Krisensituation häufig verbunden mit Ängsten vor der Folgen ihrer Erkrankung. Sie sind abhängig von der Versorgung und Zuwendung der im Krankenhaus Beschäftigten. Viele trauen sich nicht, bei Problemen ihrer Unzufriedenheit Ausdruck zu verleihen, zum Teil aus Sorge vor negativen Auswirkungen auf die weitere Behandlung. Für das Krankenhaus ist dies ein Problem, weil Verbesserungsbedarf oft unerkannt bleibt. Die Erwartungen von PatientInnen und Angehörigen zu erfüllen kann deshalb in solchen Fällen nicht gelingen. Mit der aktiven Einbindung von PatientenfürsprecherInnen soll dieser Zustand gelöst werden.

Ziele des Projektes am Klinikum Leverkusen sind:

1. Senkung der Beschwerdeschwelle für PatientInnen, Angehörige und BesucherInnen
2. Beschleunigung der Bearbeitung von Patientenbeschwerden

3. Förderung der Patientenorientierung durch Verbesserung des Verständnisses der MitarbeiterInnen für Patientenbelange und der PatientInnen für Abläufe im Krankenhaus
4. Stärkung der Patientenperspektive bei Entscheidungen zu Ausstattung und Prozessen
5. Nachhaltige Steigerung der Patientenzufriedenheit durch Einbeziehung in das Qualitätsmanagementsystem
6. Verbesserung der Versorgungsqualität
7. Verwirklichung der Bürgernähe als strategisches Ziel des kommunalen Krankenhauses

### **Wurde eine Bedarfsermittlung vorgenommen?**

Nein

### **Inhalt und Methode des Projektes:**

#### **Hintergrund des Projekts:**

Wie in vielen Krankenhäusern war auch im Klinikum Leverkusen eine Patientenfürsprecherin etabliert, die wöchentlich eine Sprechstunde anbot und hierfür ein zu diesem Zeitpunkt nicht benötigtes Büro nutzen konnte. Über die Sprechstunde informierten Aushänge auf den Stationen und die Homepage des Klinikums. Dieses Angebot wurde jedoch nur selten in Anspruch genommen. Beschwerden wurden auf diesem Weg nur ein- bis zweimal jährlich an das QM gemeldet. Erfahrungen aus anderen Häusern zeigen, dass auch die Veröffentlichung der Telefonnummer eines Patientenfürsprechers, der so häufiger erreichbar wäre, nur selten kontaktiert wird. Ehrenamtliche zu finden, die sich für eine so gering genutzte Aufgabe bereit erklären, wird zudem immer schwieriger.

Als Ursache für die geringe Nutzung wurden die fehlende Präsenz und Bekanntheit der PatientenfürsprecherInnen angenommen. Zudem ist davon auszugehen, dass eine einmal wöchentlich gehaltene Sprechstunde für die Meldung eines akuten Problems zu selten ist. BeschwerdeführerInnen werden nicht bereit sein, mehrere Tage zu warten, bis ihr Anliegen vorgetragen werden kann.

Im Klinikum Leverkusen wurde deshalb beschlossen, ein Konzept einzuführen, das über die gesetzliche Forderung aus dem Landeskrankenhausgesetz hinaus geht und den PatientenfürsprecherInnen eine aktive Rolle gibt.

#### **Plan:**

Das neue Konzept der PatientenfürsprecherInnen fußt auf drei Eckpunkten

- häufige Präsenz der PatientenfürsprecherInnen
- direkte Ansprache der PatientInnen
- enge Anbindung an das Qualitätsmanagement

Häufige Präsenz soll durch die arbeitstägliche Anwesenheit der PatientenfürsprecherInnen sowohl vor- als auch nachmittags erreicht werden. Die Sprechzeit wurde deshalb auf montags bis freitags jeweils von 10:00 bis 11:00 Uhr und von 15:00 bis 16:00 Uhr festgelegt. Zudem gehen die PatientenfürsprecherInnen in dieser Zeit direkt auf die Stationen und Bereiche, in denen PatientInnen sich aufhalten und stellen sich diesen dort persönlich vor. Der persönliche Kontakt zu MitarbeiterInnen des Qualitätsmanagements und regelmäßige Gruppentreffen dienen der Integration in das QM.

#### **Akquise der PatientenfürsprecherInnen**

Für die Realisierung eines solchen Angebotes sind mehrere ehrenamtlich tätige Personen erforderlich. Die ehrenamtliche Ausübung ist wichtig, um den PatientInnen gegenüber glaubwürdig die Unabhängigkeit des Amtes vom Klinikum vertreten zu können. InteressentInnen konnten über einen Zeitungsbericht bzw. über Aushänge im Krankenhaus gewonnen werden. Zum Start des Projektes traten so elf KandidatInnen an, darunter auch PatientInnen des Klinikums oder Angehörige, Personen mit Erfahrungen aus dem Gesundheitswesen oder aus sozialen Berufen. Wichtige Kriterien waren das Selbstverständnis, als VermittlerIn auftreten zu wollen, Unabhängigkeit vom Klinikum, Interesse an der Aufgabe und Umgänglichkeit im persönlichen Kontakt.

#### **Kommunikation**

Alle leitenden Ärzte und Pflegekräfte werden in einem persönlichen Gespräch mit dem Qualitätsmanagement-Team auf die Einführung des neuen Fürsprecher-Systems vorbereitet. Da

die PatientenfürsprecherInnen möglicherweise sensible Rückmeldungen erhalten, soll gemeinsam zwischen FürsprecherInnen und den Führungskräften auf den Stationen vereinbart werden, wie sich die PatientenfürsprecherInnen im Beschwerdefall verhalten sollen. Für den Erfolg des Projekts ist besonders darauf zu achten, dass sich die MitarbeiterInnen auf den Stationen durch die Arbeit der FürsprecherInnen nicht kontrolliert oder bevormundet fühlen. Es folgten Artikel in der Mitarbeiterzeitschrift.

### **Ausstattung**

Für die PatientenfürsprecherInnen wurde ein mobiles DECT-Telefon beschafft. Sie erhielten eine orangene Umhängetasche mit dem Aufdruck „Bitte sprechen Sie mich an“ und ein Namensschild in der gleichen Farbe, die sie in ihrer Funktion leicht erkennbar machen. Bewusst wurde eine Farbgebung gewählt, die im Klinikum ansonsten nicht genutzt wird. So wird die Unabhängigkeit unterstrichen.

Außerdem wurden Flyer erstellt, die verteilt werden können und ein Übergabebuch angelegt, das für Nachrichten zwischen den FürsprecherInnen genutzt wird. Formulare für die Dokumentation von Beschwerden wurden für Fälle erstellt, in denen das QM die weitere Bearbeitung übernehmen muss. Die Ausstattung wird in einem Stützpunkt in räumlicher Nähe zur QM-Abteilung aufbewahrt.

### **Vorbereitung der Fürsprecher**

In einer Kick-Off-Veranstaltung erhielten die PatientenfürsprecherInnen neben Informationen über die Aufgaben sowohl Schulungen zu Vorgaben des Datenschutzes und der Hygiene, als auch differenzierte Informationen über die Organisation eines Krankenhauses allgemein und der einzelnen speziellen Abteilungen und AnsprechpartnerInnen.

### **Einsatzplanung**

**Zu jeder der jeweils eine Stunde dauernden Sprechzeiten wurden ein oder zwei PatientenfürsprecherInnen eingeteilt, so dass die einzelnen FürsprecherInnen gewöhnlich einen Einsatz pro Woche zur stets gleichen Zeit haben. In der Einführungsphase begingen alle das gesamte Haus. Nach wenigen Wochen wurden dann die Stationen zugeteilt. Damit sollte ein kontinuierlicher Kontakt zwischen den zuständigen PatientenfürsprecherInnen und den auf der Station beschäftigten MitarbeiterInnen aufgebaut werden, der im Falle einer Beschwerde die Bearbeitung erleichtern kann.** Abwesenheitsvertretungen werden unter den PatientenfürsprecherInnen selbstständig organisiert. Während ihres Einsatzes sind alle PatientenfürsprecherInnen für Anrufe aus allen Bereichen des Hauses zuständig, die auf dem Telefonapparat eingehen.

### **Arbeitsweise**

Zu Beginn des Einsatzes holen die PatientenfürsprecherInnen das tragbare Telefon ab, um erreichbar zu sein. Sie legen das Namensschild und die Umhängetasche an und prüfen das Übergabebuch. Während der Sprechzeit bewegen sie sich regelmäßig durch die Räumlichkeiten des Klinikums und sind für Anrufe telefonisch erreichbar. Bei Eintreffen auf Station melden sie sich beim Stationspersonal an und erkundigen sich nach aktuellem Gesprächsbedarf. Dann suchen Sie PatientInnen unter anderem in ihrem Zimmer auf. Im Gespräch stellen Sie ihre Aufgabe vor, teilen Informationsflyer aus und fragen nach der Zufriedenheit der PatientInnen.

Üblicherweise nehmen die PatientenfürsprecherInnen zu Beginn und zum Ende ihres Einsatzes kurz Kontakt zu einem der QM-MitarbeiterInnen auf.

Sofern Verbesserungsbedarf besteht, wird gemeinsam mit den MitarbeiterInnen vor Ort nach Lösungsmöglichkeiten gesucht. Ist das Anliegen so nicht zu bereinigen, wird mit den PatientInnen bzw. Angehörigen geklärt, ob eine Weiterleitung des Anliegens an das Qualitätsmanagement gewünscht ist. Ist dies der Fall, erfolgt eine inhaltliche Weiterbearbeitung auf den üblichen Beschwerdebearbeitungswegen durch das QM.

Die zur Beschwerdebearbeitung erforderlichen Maßnahmen sind sehr situationsabhängig. In einigen Situationen kann ein klärendes Gespräch mit behandelnden ArztInnen hilfreich sein, in anderen der Kontakt zum Pflegepersonal, dem Patientenmanagement oder dem Reinigungsdienst erforderlich werden.

An das QM weitergeleitete Beschwerden werden in einem Formular dokumentiert. Es wird auch festgehalten, inwiefern Verbesserungsmaßnahmen aus der Beschwerde resultieren. Ebenso wie die BeschwerdeführerInnen erhalten die FürsprecherInnen nach Klärung der Beschwerde eine Rückmeldung.

**Wenn es sinnvoll ist, unterstützen sich die PatientenfürsprecherInnen auch gegenseitig, indem sie durch das Übergabebuch ihre KollegInnen zum Beispiel bitten, die BeschwerdeführerInnen ein weiteres Mal aufzusuchen.** Aufgaben, die von diensthabenden

PatientenfürsprecherInnen nicht erledigt werden konnten, kann der oder die nächste zeitnah übernehmen.

#### **Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus:**

Die MitarbeiterInnen des QM und die PatientenfürsprecherInnen stehen täglich in persönlichem Kontakt miteinander.

Das QM prüft alle Beschwerden auf Verbesserungsbedarf und unterstützt oder berät die FürsprecherInnen bei der Bearbeitung der Fälle. Die PatientenfürsprecherInnen erhalten auch Unterstützung bei der Suche nach weiteren Kandidaten, der Organisation von Treffen und der Herstellung von Kontakten zu weiteren Ansprechpartnern des Krankenhauses. Grundsätzlich bleiben die PatientenfürsprecherInnen aber unabhängig in der Organisation und Arbeitsweise.

#### **Teamtreffen**

Die PatientenfürsprecherInnen des Klinikums treffen sich einmal im Quartal. An den Sitzungen nimmt auch das QM teil. Außerdem tragen regelmäßig AnsprechpartnerInnen aus dem Krankenhaus in den Sitzungen vor, um über Ihren Aufgabenbereich zu informieren (z.B. Sozialdienst oder Haustechnik). Die Treffen dienen auch zum Erfahrungsaustausch und der organisatorischen Abstimmung.

#### **Fortbildungen/ Kontakt zu anderen Krankenhäusern:**

Das Klinikum unterstützt die PatientenfürsprecherInnen bei der Teilnahme an externen Veranstaltungen zum Beispiel des Landesentrums für Gesundheit NRW und überregionalen Veranstaltungen für PatientenfürsprecherInnen.

### **(Erwartbare) Hauptergebnisse des Projektes:**

#### **Präsenzzeiten**

Seit dem 1.11.2014 führen die PatientenfürsprecherInnen des Klinikums den Dienst wöchentlich an zehn Stunden von Montag bis Freitag aus. An Feier- und Brückentagen entfällt der Dienst. Dank der Vertretungsmöglichkeiten ist es nur in ganz vereinzelt Fällen nicht gelungen, die Erreichbarkeit der PatientenfürsprecherInnen in der veröffentlichten Präsenzzeit zu gewährleisten.

Obwohl nur eine Anwesenheitszeit von einer Stunde vorgegeben ist, bleiben viele der PatientenfürsprecherInnen freiwillig deutlich länger im Dienst. Die Fürsprecher erfüllen ihre Aufgabe mit viel Engagement und Herzblut.

#### **Fluktuation der Fürsprecher**

Dank der wiederholten öffentlichen Berichterstattung in der Presse und dem Lokalradio sowie intern ausgehängten Postern ist es gelungen eine ausreichende Besetzung des Teams zu gewährleisten trotz der im ehrenamtlichen Bereich üblicherweise hohen Fluktuation. Aktuell sind im Team neun Patientenfürsprecher tätig.

#### **Ziel 1: Senkung der Beschwerdeschwelle**

Von der Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme wird trotz der relativ engmaschigen Erreichbarkeit nur sehr selten Gebrauch gemacht. Weniger als zehn PatientInnen im Monat wählen diesen Weg, weshalb die meisten Einsätze ohne Anruf bleiben. Da die meisten FürsprecherInnen PatientInnen im Zimmer aufsuchen, einige von Ihnen sogar jedes Zimmer der ihnen zugeordneten Stationen, gelingt es hochgerechnet ca. 11.000 PatientInnen im Jahr persönlich anzusprechen. Das entspricht etwa einem Drittel der stationären Fälle des Klinikums Leverkusen.

In den ersten 18 Monaten ihrer Tätigkeit nahmen die Patientenfürsprecher neben einer großen Zahl vertraulich zu behandelnder oder vor Ort zu lösender Fälle auch 97 Beschwerden auf, die zentral vom QM weiterbearbeitet wurden. Das entspricht einer Steigerung des Beschwerdeaufkommens an dieser zentralen Stelle um 26 %.

Im Jahr 2015 wollten 9 PatientInnen trotz der unabhängigen Stellung des Patientenfürsprechers ihr Anliegen nicht namentlich weitergeben. Diese Beschwerden werden vom QM als anonyme Beschwerden registriert und so weit wie möglich anonym in die Bereiche des Klinikums übermittelt. Es gelingt noch nicht bei allen PatientInnen, ihnen die Angst vor einer Verschlechterung ihrer Behandlung bei Aussprechen einer Beschwerde zu nehmen.

#### **Ziel 2: Beschleunigung der Bearbeitung von Patientenbeschwerden**

Der Großteil der Beschwerden wird durch die aktive Ansprache der PatientenfürsprecherInnen zu einem Zeitpunkt aufgenommen, zu dem die PatientInnen ihre Unzufriedenheit oft noch gar nicht MitarbeiterInnen mitgeteilt haben. Daher kann den PatientInnen früher geholfen werden, als ohne

die Beteiligung der PatientenfürsprecherInnen. Viele Anliegen können zudem vor Ort behoben werden, was durch die Einbindung der PatientenfürsprecherInnen ebenfalls beschleunigt geschieht. In vereinzelt Fällen haben diese das Problem sogar selbst beheben können, wie zum Beispiel eine Fürsprecherin, die eine quietschende Tür kurzerhand mit einem gerade verfügbaren Babyöl zum Schweigen brachte.

### **Ziel 3: Förderung der Patientenorientierung**

Nach anfänglicher Skepsis haben sich die meisten MitarbeiterInnen an die Anwesenheit der Patientenfürsprecher auf den Stationen gewöhnt und nutzen die Möglichkeit, die FürsprecherInnen gezielt zu PatientInnen zu schicken, die unzufrieden erscheinen.

PatientenfürsprecherInnen nehmen unregelmäßig an Stationsbesprechungen teil. Auf diese Weise besteht die Möglichkeit zum wechselseitigen Austausch mit MitarbeiterInnen der Station außerhalb der zuweilen hektischen Arbeit auf der Station.

Die Präsenz der PatientenfürsprecherInnen vor Ort und die Ansprache der MitarbeiterInnen lenken die Aufmerksamkeit auf die Belange der PatientInnen und die Bedeutung der Patientenzufriedenheit für den Gesamterfolg der Behandlung. Bislang kam es kaum zu Differenzen zwischen PatientenfürsprecherInnen und dem Behandlungsteam.

### **Ziel 4: Stärkung der Patientenperspektive bei Entscheidungen zu Ausstattung und Prozessen**

Die regelmäßigen Treffen wurden auch genutzt, um eine Einschätzung zur Patientensicht auf zu treffende Entscheidungen einzuholen. So wurden die PatientenfürsprecherInnen gebeten, ihre Vorstellungen zum im Bau befindlichen neuen ambulanten OP-Zentrum mitzuteilen. Neu war zum Beispiel der Wunsch, dass im Vorfeld auch über die Möglichkeiten der Dienstbefreiung von Angehörigen informiert werden sollte, damit die PatientInnen begleitet werden können.

Bei der Auswahl des zu beschaffenden Patienten-Identifizierungs-Armbandes wurde dem Votum der Patientenfürsprecher gefolgt, nachdem diese verschiedene Modelle über Wochen getestet hatten.

### **Ziel 5: Nachhaltige Steigerung der Patientenzufriedenheit durch Einbeziehung in das Qualitätsmanagementsystem**

Die Einbindung der PatientenfürsprecherInnen in das Qualitätsmanagement-System und die weitere Verfolgung von Beschwerden im Rahmen des hauseigenen Beschwerdemanagements hilft, den identifizierten Verbesserungsbedarf zu beheben. Dies ist Voraussetzung für die Umsetzung vieler Maßnahmen, auf die PatientenfürsprecherInnen ohne die Vermittlung einer zentralen krankenhausinternen Stelle keinen Einfluss haben. So lassen sich bauliche Anpassungen nicht im Gespräch mit den MitarbeiterInnen des Pflegedienstes auf Station zur Umsetzung bringen. Hier bietet das Qualitätsmanagement eine regelmäßige Ansprechmöglichkeit.

In der Regel haben die angesprochenen PatientInnen nichts zu beklagen. Vielmehr zeigt sich die Mehrzahl sehr zufrieden mit der Behandlung. Dennoch hören die PatientenfürsprecherInnen immer wieder, wie positiv es wahrgenommen wird, dass dieses Amt überhaupt existiert. Dass viele PatientInnen hiervon überrascht sind, zeigt, wie wenig bekannt es ist, dass alle Krankenhäuser in NRW über PatientenfürsprecherInnen verfügen müssen. Viele PatientInnen wissen zu schätzen gefragt zu werden, ob sie mit der Versorgung zufrieden seien.

In der Patientenbefragung von AOK und Barmer GEK ist bereits wenige Monate nach Beginn des Projektes ein positiver Trend zu erkennen. Die Zahlen weisen jeweils die Befragungsergebnisse der zwei zurückliegenden Jahre aus.

Berücksichtigung von Wünschen und Bedenken ärztlicher Behandlung:

Juni 2014: 77 %      September 2015: 80 %

Berücksichtigung von Wünschen und Bedenken pflegerischer Betreuung:

Juni 2014: 75 %      September 2015: 79 %

Bei der Einschätzung der Patientenorientierung durch die eigenen MitarbeiterInnen zeigen Befragungsergebnisse ebenfalls eine Verbesserung:

2009: 69 Punkte (von 100)

2012: 70 Punkte

2015: 73 Punkte

### **Ziel 6: Verbesserung der Versorgungsqualität**

In einer Reihe von Fällen konnten durch die Aufmerksamkeit und das Eingreifen der PatientenfürsprecherInnen eine direkte Verbesserung in der Versorgungsqualität erreicht werden, zum Beispiel durch ein zusätzliches Aufklärungsgespräch, durch Vermittlung der Kontaktaufnahme

mit dem Sozialdienst, der Seelsorge oder dem Psychologen, durch eine Anpassung der Medikation (Schmerztherapie) oder der Kostform, durch Unterstützung bei der Aufnahme oder der Entlassung oder durch Reparaturen im Patientenzimmer oder im Stationsbereich. Häufig wären diese Fälle ohne die PatientenfürsprecherInnen unerkannt und unbearbeitet geblieben.

### **Ziel 7: Verwirklichung der Bürgernähe als strategisches Ziel des kommunalen Krankenhauses**

Das Angebot, sich im Klinikum Leverkusen als PatientenfürsprecherIn zu engagieren, wird von Bürgern im Einzugsbereich des Hauses genutzt, um an der Verbesserung der Patientenversorgung mitzuwirken und so einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Zudem leisten Sie ihren Beitrag zu patientenorientierten Entscheidungen in verschiedenen Projekten

Auch zu einer Selbsthilfegruppe wurde inzwischen Kontakt aufgenommen. So stellte sich eine Fürsprecherin in der „Selbsthilfegruppe Herz“ vor und erläuterte das Konzept. Auf diese Weise nehmen die Patientenfürsprecher auch außerhalb des Klinikums Aufgaben wahr.

#### **Fazit**

Am Klinikum Leverkusen ist es mit einem über die Erfüllung gesetzlicher Anforderungen weit hinausgehenden Konzept gelungen, nachhaltige Beiträge zu mehr Patientenzufriedenheit und Behandlungsqualität zu leisten.

## **Dokumentation und Evaluation des Projektes**

### **Wird für das Projekt eine Dokumentation erstellt?**

Ja, geplant

### **Ist das Vorgehen (bzw. die Konzeption) allgemein evidenzbasiert oder gibt es plausible Annahmen zur Wirksamkeit für den Ansatz?**

Nein

### **Wird eine Projektevaluation durchgeführt?**

Ja, abgeschlossen

### **Folgende Informationen werden ausgewertet, um die Wirkungen des Projektes festzustellen:**

- Spontane Rückmeldungen aus der Zielgruppe bzw. den Zielgruppen
- Ergebnisse schriftlicher Zielgruppenbefragungen

### **Ergänzende Beschreibung der Evaluationsmethode:**

Siehe 5.6 Ergebnisse

### **Wird ein Evaluationsbericht veröffentlicht?**

Nein, nicht vorgesehen

## **Fortsetzung der Projektaktivitäten**

### **Ist ein Anschluss- bzw. Folgeprojekt geplant, beantragt, oder läuft dieses bereits?**

Ja

### **Werden entsprechende Aktivitäten nach Abschluss dieses Projektes durchgeführt?**

Die Präsenz von ehrenamtlichen FürsprecherInnen, die PatientInnen und BesucherInnen des Klinikums Leverkusen aktiv aufsuchen und ansprechen und die bestimmten Abteilungen zugeordnet sind, wird weiter fortgesetzt. Die FürsprecherInnen entwickeln ihre Aufgabe kontinuierlich und teilweise individuell weiter. Im Verlauf der letzten Monate wurden verschiedene Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme auch außerhalb des Krankenhauses ausprobiert. So wird

gemeinsam mit dem QM über die Kontaktaufnahme mit BetreuerInnen der Stadt Leverkusen und weiteren Selbsthilfegruppen der Stadt diskutiert.

Auch bei weiteren Bauvorhaben im Klinikum sowie der Auswahl neuer Produkte sollen PatientenfürsprecherInnen nach Möglichkeit beteiligt werden.

Einige Teilbereiche des Klinikums sind in ihrer Art sehr speziell und werden daher im Moment nur im Bedarfsfall, aber nicht regelhaft aufgesucht. Dazu gehören die beiden Intensivstationen (Erwachsene und Frühgeborene) sowie die Zentralambulanz und Isolationszimmer auf allen Stationen. Es sollen neue Ansätze erarbeitet werden, um auch die PatientInnen und MitarbeiterInnen dieser Bereiche in die Arbeit der PatientenfürsprecherInnen einzubeziehen. Gerade für isolierte PatientInnen würde das Klinikum Leverkusen gerne noch weitere FürsprecherInnen akquirieren. Bei der Suche nach Freiwilligen arbeitet das Klinikum mit verschiedenen Gremien, so z. B. auch mit der Freiwilligenbörse "Lupe" in Leverkusen zusammen. Darüber hinaus ist eine intensiviertere Verzahnung mit dem Team der Ökumenischen Krankenhaushilfe (Grüne Damen) geplant.

#### **Entstehen im Rahmen des Projektes Produkte, die auch nach Projektende genutzt werden?**

- Dauerhafte Etablierung der aufsuchenden Ansprache von PatientInnen durch die PatientenfürsprecherInnen.
- Nutzung des Fürspercherteams bei der Entscheidungsfindung zu definierten Fragestellungen im Sinne eines Patientenrates

## **Projektfinanzierung**

#### **Das Projekt finanziert sich über:**

- Sonstiges: Budget des Krankenhauses

#### **Geschätzter Gesamtaufwand (inklusive Planung, Ausführung, Evaluation etc.) in Personentagen oder in Euro:**

3.000 Euro

150 Personentage

#### **Ist die Finanzierung bis Projektende gesichert?**

Ja