



## **Erfahrungsbericht Erstversorgung – Routineversorgung – Umgang mit Patienten / Kultur / Sprache**

**Referent  
Thomas Schneider,  
Krankenhausdirektor St. Anna-Virngrund-Klinik Ellwangen**

# Vortrag

1. Die Klinik
2. Entwicklung der Situation
3. Versorgungsebenen
4. Erlöse
5. Kommunikation und Prozesse

## Die St. Anna-Virngrund-Klinik Ellwangen

- Klinik-Eigenbetrieb des Ostalbkreises
- 230 Betten (+ 45 Betten Erwachsenenpsychiatrie in Kooperation mit dem ZfP Klinikum Schloß Winnenden)
- rund 680 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- ca. 9.500 stationäre Fälle und rund 16.500 ambulante Fälle
- rund 500 Geburten



## Innere Medizin



**Dr. Johannes Zundler**  
Chefarzt

## Chirurgie

Allgemein- und Viszeralchirurgie



**Prof. Dr. Rainer Isenmann**  
Chefarzt  
Leiter Zentrum kolorektale Chirurgie

## Chirurgie

Orthopädie und Unfallchirurgie



**Dr. Lothar Reinhold**  
Chefarzt

## Anästhesie, Intensivmedizin und Schmerztherapie



**PD Dr. Andreas Prengel**  
Chefarzt  
Ärztlicher Direktor

## Geburtshilfe / Frauenheilkunde



**Dr. Helmut Beuttler**  
**Dr. Annette Micken-Januszewski**  
**Dr. Joachim Micken**  
Fachärzte

**Schwester Martina**  
Kreißaalleitung

## Urologie



**PD Dr. Peter Jung**  
Chefarzt

## Kinder- und Jugendpsychiatrie, - psychotherapie und - psychosomatik



**Dr. Denise Rossaro**  
Chefärztin

## Stationäre Schmerztherapie



**Dr. Edgar Bauderer**  
Leitender Oberarzt

## Campus der Gesundheit



Schmerztherapie Langer



Logopädie  
(Frau Becker,  
Frau Jakob)



Ergotherapie  
(Herr Beyer)



Dialyse  
(Dres. Kern, Schnizler,  
Wahl und Gasser)



Orthopädische Praxis  
(Dres. Hauf)

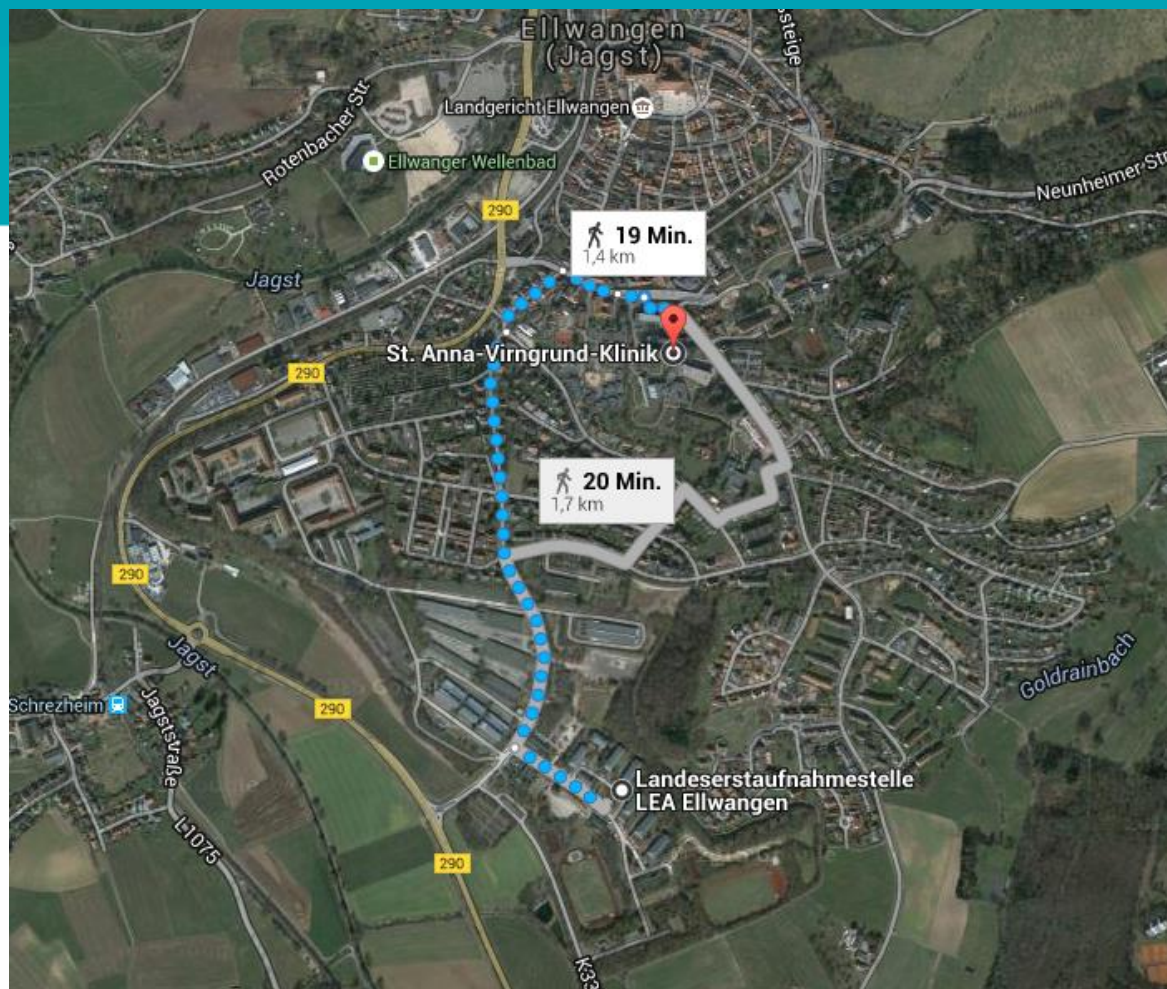


Radiologie  
(Dres. Görner und  
Partner, Dres.  
Heuchemer und Partner)



Intensivpflegedienst  
Lebenswert





- Altes Kasernengelände
- Zu Beginn ausgelegt für 500 - 1.000 Flüchtlinge
- Medizinische Einrichtung vorhanden

## Belegungsentwicklung Landeserstaufnahmestelle

Inbetriebnahme der LEA Ellwangen erfolgte im April 2015 mit einer geplanten Unterbringung von 500 bis 1.000 Flüchtlingen als Regelbelegung.

Durch den steigenden Zustrom waren zwischenzeitlich in den Sommermonaten bis rund 4.600 Flüchtlinge auf dem ehemaligen Gelände der Reinhardt-Kaserne untergebracht.

Länderstatistik	
Afghanistan	3
Algerien	4
Gambia	1
Indien	34
Irak	8
Kamerun	8
Kosovo	6
Mazedonien	4
Nepal	1
Nigeria	1
Pakistan	54
Paläst. Autonomiegebiete	2
Serbien	3
Syrien	1099
gesamt:	1228
davon Kinder:	433
davon Frauen:	266
davon Männer:	529

Quelle: ellwangen.de

Stand: 08.03.2016

## Drei medizinische Versorgungsebenen

1. a. MVZ Gesundheit (European Home-Care) vor Ort mit
  - Haus- und Fachärzten in Teilzeit sowie MTAs, Krankenschwestern, Hebammen, Augenarzt, Zahnarzt und Psychologen
  - Labor, Sonografie, EKG und Röntgengeräten
  - Montag bis Freitag 8 – 18 Uhr doppelt besetzt  
Montag bis Freitag 18 – 8 Uhr am Folgetag durch eine erfahrene MTA oder Krankenschwester  
am Wochenende ärztlicher Bereitschaftsdienst
- b. Röntgen-Reihenuntersuchung zur Abklärung von Tuberkulose (Gesundheitsamt)  
(Unterstützung durch MTRAs der Kliniken des Ostalbkreises/ Behandlung erfolgt in Löwenstein, Schwäbisch Gmünd, Aalen oder Heidenheim)
2. Ambulante fachärztliche Behandlung (z.B. HNO, Chirurgie)
3. Stationäre Akutversorgung (Kliniken des Ostalbkreises)



## Fallzahlen

- erste Aufnahme am 17.04.2015

- 17.04.2015 – 31.12.2015

262 Patienten / 132,162 RG / 0,504 CMI

- 01.01.2016 – 08.03.2016

48 Patienten / 20,800 RG / 0,433 CMI

## TOP-Diagnosen

ICD	Beschreibung	Anzahl
Z38.0	Einling, Geburt im Krankenhaus	21
F10.0	Psychische und Verhaltensstörungen durch Alkohol : Akute Intoxikation [akuter Rausch]	21
R10.3	Bauch- und Beckenschmerzen	9
K52.4	Sonstige Obturation des Darmes	8
J18.9	Pneumonie	7
F06.0	Gehirnerschütterung	7
O20.0	Drohender Abort	7

Über alle Fachabteilungen hinweg breit gefächerte Diagnosen

## Abrechnung mit den Kostenträgern

- Ambulante fachärztliche Behandlung wird mit der KV abgerechnet
- Stationärer Aufenthalt wird von der LEA bzw. dem RP bezahlt, läuft zeitnah und unkompliziert
- Leistungen für politische Flüchtlinge liegen außerhalb des vereinbarten Budgets und dürfen nicht zur Abschlagsberechnung herangezogen werden

## Zusammenarbeit fördern – Kommunikation stärken

- Mehrere Gespräche wurden in der Startphase zwischen der Betriebsleitung und den Verantwortlichen der LEA sowie dem Gesundheitsamt geführt
- Ein Austausch mit den Chefarzten der St. Anna-Virngrund-Klinik Ellwangen fand im Mai 2015 statt
- Ende September 2015 wurde gemeinsam mit niedergelassenen Ärzte Kreisärzteschaft, Gesundheitsamt, Klinikärzten und den Verantwortlichen der LEA sowie dem DRK sowie Vertretern der Stadt Ellwangen eine Informationsveranstaltung abgehalten.
- Regelmäßiger Austausch unterzeitig, so können Probleme gemeinsam zeitnah angegangen werden

## Probleme – LEA und St. Anna-Virngrund-Klinik Ellwangen

- Sprachbarriere:
  - Größtes Anliegen ist die Sprachvermittlung (hauptsächlich arabisch)
  - besonders wichtig um eine erneute Traumatisierung der Patienten zu verhindern
  - Dolmetscher werden von der LEA bei Aufnahme gestellt
  - zu Beginn leider häufig nicht der Fall – eigener Dolmetscher-Pool (Mitarbeiter) aufgebaut
- Röntgen-Reihenuntersuchung:
  - zunächst war eine Untersuchung in den Kliniken geplant, da zum einen die Geräte – hauptsächlich jedoch – das notwendige Personal fehlte
  - mittlerweile verstärken MTRAs das Personal vor Ort



## Lösungsansätze „extern“

- Übersetzungen bei Behandlungen oder Aufklärungsgesprächen erfolgen zum Teil fernmündlich
- Engerer, unkomplizierter Austausch auf medizinischer Ebene zwischen medizinischen Kliniken und EHC-Ärzten

## Probleme „intern“

- Verweigerung der Behandlung von Frauen durch männliche Ärzte
  - Kulturelle Unterschiede teils problematisch, erfordern geschlechterspezifisch viel Einfühlungsvermögen
- Aufklärungsbögen in arabisch häufig nicht vorhanden

## Lösungsansätze „intern“

- Dolmetscherlisten: Sprachkenntnisse von Mitarbeitern wurden erfasst und in einer Liste zusammen getragen
- Schriftliche Übersetzungen für wichtige Informationen, z.B. zum Behandlungsvertrag wurden von Mitarbeitern erstellt
- Auf den Stationen und in den Ambulanzen sind Bücher im Einsatz mit deren Hilfe die Verständigung durch „Zeigen“ möglich wird
- Mitarbeitersensibilisierung und Schulungen
- Unterstützung durch eine Kleiderkammer in der Klinik



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.