

**ARBEITSKREIS
DER PATIENTEN-
FÜRSPRECHERINNEN UND -
FÜRSPRECHER
BERLIN**

Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01.01. bis 31.12.2020

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus

(Name und Anschrift) Schlosspark-Klinik und Park-Klinik Sophie Charlotte,
Heubnerweg 2a, 14059 Berlin

Bezirk Charlottenburg/Wilmersdorf

Bettenzahl 359

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden** Ja Nein

Bereich Somatik Psychiatrie

**Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
(Vorname und Name)** Ulrike Schmode-Seibold

Telefon 32640

Fax

Handy

E-Mail patf-schlossparkklinik@berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
1.2 Informationsblatt/Flyer
1.3 Aushang
1.3.1 im Eingangsbereich
1.3.2 auf den Stationen
1.3.3 in Krankenzimmern
1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen
1.4 Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses
1.5 weitere Angebote: _____

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
2.1.1 eigener Anschluss
2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
2.2 Internetnutzung:
2.2.1 Zugang im Krankenhaus
2.2.2 privater Zugang zu Hause
2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
2.3.1 eigener Raum
2.3.2 Mitbenutzung eines Raumes
2.3.3 kein fester Arbeitsplatz
2.3.4 Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
2.3.5 andere Möglichkeiten: _____

3. SPRECHZEITEN IN DER KLINIK/ARBEITSAUFWAND

- 3.1 Sprechzeiten werden angeboten
3.1.1 täglich
3.1.2 wöchentlich
3.1.3 14-tägig
3.1.4 monatlich
3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
3.3.1 ja
3.3.2 nein

4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 1 (1) Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
4. (4) E Mail-Adresse
4.3 (4) Interner Briefkasten
4.4 (2) Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 (1) Aufsuchen der Patienten
4.6 (3) Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum
davon

- 5.1 (5) Anfragen (Information, Auskünfte)
5.2 (25) Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 Lob, betreffend
- 5.3.1 Klinik/Ausstattung 5.3.2 Ärzte/Behandlung
- 5.3.3 Pflege-/Therapiepersonal 5.3.4 Verpflegung
- 5.4 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

4 Kontakte wegen

- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
- 6.1.1 mit Überweisung 6.1.2 über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung)
- 6.2 Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe)
- 6.3 Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause)
- 6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine
- 6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief)
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7 Weiterem:

7. Raumsituation (Krankenzimmer, Aufenthaltsräume)

Kontakte wegen

- 7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer
- 7.2 zu geringer Rückzugsmöglichkeiten
- 7.3 bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz
- 7.4 zu kleine Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.5 Weiterem: undichte Fenster, Sanitärzellen renovierungsbedürftig, Privatstation entspricht nicht mehr den heutigen Anforderungen für den Patienten, zu wenige Einzelzimmer
-

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

Kontakte wegen

- 8.1 unzureichender Sauberkeit
- 8.1.1 im Krankenhaus allgemein 8.1.2 im Krankenzimmer
- 8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers 8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen
- 8.2 mangelhafter Hygiene
- 8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften 8.2.2 Händedesinfektion nicht erfolgt
- 8.3 Weiterem:
-

9. VERPFLEGUNG

Kontakte wegen

- 9.1 zu geringer Auswahl 9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen
- 9.3 schlechter Qualität 9.4 erkaltetem Essen 9.5 keinem Essen
- 9.6 unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer)
Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme
- 9.7 Weiterem:
-

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

(25) Kontakte wegen

10.1 Unzufriedenheit mit

- 10.1.1 medizinischer Behandlung
10.1.2 pflegerischer Betreuung
10.1.3 therapeutischer Betreuung
10.1.4 Medikation/Arzneimitteln

10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler

10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4 Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem: anmaßender Ton/Wortwahl, Unfreundlichkeit, Unhöflichkeit

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

28 Kontakte wegen

11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

- 11.1.1 Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information)
11.1.2 Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen
11.1.3 Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen
11.1.4 Sozialdienst und Patienten/Angehörigen
11.1.5 dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen)

11.2 Zeitmangel, Defizite bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei

- 11.2.1 Ärzten
11.2.2 Pflegekräften
11.2.3 Sozialdienst
11.2.4 anderem Personal

11.3 des Einsatzes von Leasingkräften in der Pflege

- 11.3.1 in (zu) großem Umfang
11.3.2 problematisch wg. Informationsdefiziten

11.4 Weiterem:

12. Besuch im Krankenhaus

1 Kontakte, weil

12.1 Besuchszeiten

- 12.1.1 unzureichend sind
12.1.2 nicht eingehalten werden

12.2 Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind

12.3 Weiteres: während der Covid19 Pandemie war kein Besuch auf den Stationen erlaubt

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

0 Kontakte wegen

unzureichender

13.1 Parkmöglichkeiten

13.2 Barrierefreiheit

13.3 Geschäfte und Dienstleistungen

13.4 Umsetzung Nichtraucherschutz

13.5 Angebote für Raucherinnen/Raucher

13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen

13.7 Weiterem: Raum der Stille fehlt

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Zu geringe Anzahl von Pflegepersonal und Ärzten, mangelnde Kompetenz, Kommunikationsmangel zwischen dem Klinikpersonal und Patienten, Informationsdefizite, unhöfliche Umgangsformen

III. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

- 15.1 jederzeit
15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf bei
15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement
15.6 Ärztlicher Leitung 15.7 Pflegedienstleitung
15.8 Sozialdienst
15.9 Sonstigen: Technischen Bereich
-

Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich

- 15.10 praktisch nie 15.11 gelegentlich 15.12 regelmäßig
15.13 schriftlich 15.13 mündlich
ergänzt durch
15.14 Teilnahme an Sitzungen: _____
15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
15.16 „Flurfunk“
15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):
-

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

16.1 Treffen gibt es

- 16.1.1 keine 16.1.2 gelegentlich 16.1.3 regelmäßig
16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch

16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden,

- 16.2.1 Flyer/Plakate 16.2.2 Visitenkarten 16.2.3 Ausweis
16.2.4 weitere Materialien (wie Handreichung, rechtliche Grundlagen, Handbuch für psychiatrische Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher)

16.3 Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss

16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2 Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP
- 17.3 Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4 Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5 Weitere: _____

IV. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden
Ich wünsche
- 18.2 mehr Vernetzung/Austausch
- 18.3 stärkeres politisches Gehör
- 18.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 18.5 zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen:

- 18.6 Weiteres: _____

V. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Das Ehrenamt als Patientenfürsprecherin wurde im Jahr 2020 durch die Corona-Virus-Erkrankung Covid-19 bestimmt. Die Tätigkeit fand überwiegend nur noch über E-Mail und Telefonate statt. Ich habe trotzdem versucht, so oft wie möglich Patienten auf der geschlossenen Station der Psychiatrie aufzusuchen. Hier wurde ich auch mit dem Dilemma Besuchsverbot in der ersten Welle konfrontiert. Bis zum 1. Lockdown haben sich Patienten und Angehörige der somatischen Station gemeldet, danach so gut wie gar nicht mehr.

Meine allgemeine Anmerkung in meinem Erfahrungsbericht 2019 bleibt auch für 2020 bestehen.

Denn solange die Krankenhäuser Gewinn orientiert arbeiten müssen, wird sich an der allgemeinen Situation wie mangelnde Zuwendung, Aufmerksamkeit, den Patienten als Patient zu sehen, nichts ändern, denn viele Patienten, die ins Krankenhaus eingeliefert werden, sind zu tiefst verunsichert und hilflos. Das bedeutet für das Personal neben den geforderten Fachkenntnissen viel Zeit und Geduld im Umgang in einer leicht verständlichen Sprache, die der Patient gut versteht.

Wir vertrauen inzwischen sehr den technischen Untersuchungsmöglichkeiten, dem technischen Fortschritt, aber das Vertrauen zum Pflegepersonal und ärztlichen Personal muss im Vordergrund stehen.
