



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2021

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus

(Name und Anschrift)

Friedrich von Bodelschwingh Klinik

Bezirk

Charlottenburg-Wilmersdorf

Bettenzahl

163

Tageskliniken und/oder

Home Treatment vorhanden Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie

Patientenfürsprecherin

bzw. --fürsprecher

(Vorname und Name)

Saskia Möschl

Telefon

03054727860

Fax

E-Mail

patf-fvb@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** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 **2** Mail-Adresse
- 4.3 **3** Interner Briefkasten
- 4.4 **4** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **5** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **6** Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

27 Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum
davon

- 5.1 **1** Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 **24** Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 **2** 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)
- 5.5 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

3 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: Wünsche nach Verlegung in ein anderes Zimmer, Beschwerde das Aufnahme verweigert wurde

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

2 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 kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.5 Weiterem: Überbelegung in 3- statt 2-Bettzimmer
-

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

1 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

2 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

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

Hauptanliegen waren wie im Vorjahr „zu wenig Gespräche“, Beschwerden über die Medikation und über zu wenig Ausgang, („nicht einmal in den Garten dürfen“).

Sehr gut hat in Corona-Zeiten die Kontaktaufnahme mit den Patienten über die tragbaren Stationstelefone und die Patiententelefone geklappt.

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1 jederzeit

15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen
bei

15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf

15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung

15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement

15.6 Ärztlicher Leitung

15.7 Pflegedienstleitung

15.8 Sozialdienst

15.9 Sonstigen: Siehe unten

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: _____

V. 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: _____

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

In diesen Fragebogen sind leider nicht alle Anliegen richtig unterzubringen, so ist nicht zwischen Beschwerden von Patienten und Angehörigen differenziert. Es kommt mitunter auch vor, dass Patienten sich z. B. über Mitpatienten beschweren, über eine „ungerechte Zigarettenverteilung“, (angeblich oder tatsächlich) gestohlene Gegenstände oder darüber nicht aufgenommen worden zu sein.

Zu der Frage der „Unterstützung durch das Bezirksamt“ in diesem Bericht/Fragebogen: Es sollte bitte geklärt werden was „eine Unterstützung des Bezirksamts“ konkret bedeuten soll und wo die zuverlässigen Grenzen für eine Unterstützung für dieses unabhängige Ehrenamt sind und sein müssen.

In manchen Bezirken werden die Patientenfürsprecher einmal im Jahr (in einem Zoom-Meeting) vor den Gesundheitsausschuss geladen, in anderen nicht.

Bereits vor über 10 Jahren waren unterschiedliche Umgangsweisen mit dem Amt der Patientenfürsprecher in den Bezirken Anlass einer berlinweiten Evaluation des Amtes im Vergleich der Bezirke, wie das z. B. unter dem folgendem Link auf den Seiten der Patientenbeauftragten für Berlin im Auftrag der *Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege und Gleichstellung* öffentlich abgerufen werden kann:

<https://www.berlin.de/lb/patienten/themen/patientenfuersprecher/evaluation/>

Zitat aus dem dort abrufbaren PDF-Dokument „Auswertung Evaluation zur Handreichung“, Seite 2: „Die Einbeziehung der Kliniken (7 von 12 Bezirken) und der Bezirksverordneten durch eine Vorstellungsrunde im entsprechenden Ausschuss der BVV (9 von 12 Bezirken) wird leider nicht in allen Bezirken realisiert.“

Auswahlgespräche durch ein politisches Gremium, also durch mehrere Personen, dienen der Absicherung der Bewerber und der Qualitätssicherung für die Patienten.