



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom . . bis . . 20

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Paulinen Krankenhaus
Dickensweg 25 - 29, 14055 Berlin

Bezirk

Charlottenburg-Spandau

Bettenzahl

148

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie

**Patientenfürsprecherin
bzw. -fürsprecher
(Vorname und Name)**

Brigitte Lege

Telefon

1

Fax

Handy

0176 / 531 32 762

E-Mail

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 Vertretung
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 5 = am wenigsten)

- 4.1 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
4.2 E-Mail-Adresse
4.3 Interner Briefkasten
4.4 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 Aufsuchen der Patienten
4.6 Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

Fälle insgesamt im Berichtszeitraum

Informationen zur Arbeit und Situation von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

- 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, Kenntnisse)
- 5.5 67,8 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher
(inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

- Kontakte wegen
- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
- 6.1.1 mit Überweisung 6.1.2 über Rettungsstelle (Wartezeit,
- 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, /
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7 Weiterem: _____

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: Patienten bemängelten kein abgeschlossenes Bad und die Nasazellen im Zimmer nur durch Duschkabine

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-Sanitär
- 8.2 mangelhafter Hygiene
- 8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften 8.2.2 Händedesinfektion nicht (
- 8.3 Weiterem: _____

9. VERPFLEGUNG

- 3 Kontakte wegen

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

3 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/Arzneimittel

10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler

10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4 Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem: Angehörige wollten mehr Info trotz Patientenvertretung, zu wenig Auskunft, lange Gespräche per Telefon

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

2 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, Defiziten 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. Information

11.4 Weiterem: Zu wenig Zeit für Info durch Pflegekräfte und Ärzte

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

2 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: Durch Corona zu wenig Kontakte zwischen Patient und Familie, Patienten fühlen sich isoliert

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

Kontakte wegen unzureichender

13.1 Parkmöglichkeiten

13.2 Barrierefreiheit

13.3 Geschäfte und Dienstleistungen

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

Nasszellen, Besuchszeiten eingeschränkt durch Corona.
Essen wurde sehr häufig bemängelt, zu wenig Abwechslung.

IV. 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 b
bei
- 15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmar
15.6 Ärztlicher Leitung 15.7 Pflegedienstleitung
- 15.8 Sozialdienst
- 15.9 Sonstigen: _____

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

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:

Durch Corona war ich erst ab Mai 2021 wieder regelmäßig im Einsatz, telefonisch aber jederzeit erreichbar für die Patienten, was häufig der Fall war.