

**Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin aus dem Krankenhaus:
Wiegmann-Klinik (in den DRK-Kliniken Westend)
für den Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015**

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)
 - 14-tägig
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?
 - Regelmäßig freitags um 11.00 Uhr
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)
 - In der Klinik, aber kein Bedarf von Seiten der Patientinnen und Patienten
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?
 - Regelmäßig zu jedem Termin. Sowohl zum Personal als auch zu den Patienten.
 - Und teilweise zum Infoabend.
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
 - Die Klinik/Station würde mich bei Bedarf anrufen bzw. beim Besuch in der Klinik ansprechen
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?
 - Keine Verbesserung notwendig
7. Zusätzliche Anmerkungen:
 - Keine

Beschwerden

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt?
 - Eine Beschwerde lange nach dem Verlassen der Klinik und eine zum Essen
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?
 - Keiner
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?
 - Zwischenmenschliche Probleme / Essen
11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen?
 - Nein

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

- Ja

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

- Gesprächen

14. Zusätzliche Anmerkungen:

- Keine

Krankenhaus

15. Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenfürsprecher/ Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

- Informationen sind ausreichend. Aushang am Info-Brett und im Info-Ordner. Alle Infos liegen auch im Klinik-Sekretariat aus

16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

- Ja, ausreichend

17. Haben Sie regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja, mit wem und wie oft?

- Ja, mit der Klinikleiterin und der Pflegeleiterin

18. Gibt es Schwierigkeiten mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja bitte benennen.

- Nein, keine

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

- Nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

- Keine zusätzliche Unterstützung notwendig

21. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders positiv hervorzuheben?

- Das Krankenhaus versucht den Patientinnen und Patienten den Aufenthalt z.B. durch helle Räume und helle Möbel angenehm zu machen. Zukünftige Patientinnen und Patienten erhalten an den Info-Abenden schon detaillierte Informationen.

22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?

- Keine kritische Beurteilungen

23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)

- Den Patientinnen und Patienten wird genügend Zeit gegeben ihre Krankheit zu bekämpfen

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?
- Keine
25. Zusätzliche Anmerkungen:
- Keine

Bezirk

26. Schätzen Sie die Unterstützung durch die koordinierende und begleitende Stelle des Bezirksamtes als ausreichend ein? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?
- Ja, sehr gute Betreuung durch Herrn Laase
27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenforsprecher/Patientenforsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?
- Es wird ständiger Kontakt zu den Patientenforsprecherinnen/Patientenforsprechern gehalten
28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?
- Nichts
29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?
- Nein, u.a. bietet BIP ausreichend Kurse an
30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?
- Keine weiteren
31. Zusätzliche Anmerkungen:
- Keine