

**Jährlicher Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin
2016**

zur Veröffentlichung im Internet

Krankenhaus (Name und Anschrift)	DRK Kliniken Berlin Westend Spandauer Damm 130 14050 Berlin
Bereich	Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/>
Name, Vorname	Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Frost, Sabine
erreichbar per:	
Telefon / Fax	AB im Westend: 30 35 48 33
Handy	015155319058
E-Mail	sabine.frost@gmx.net

I. Allgemeine Informationen zu den Fürsprecher/innen

1. Information über die Patientenfürsprecher/innen im Krankenhaus per

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
 - 1.2 Informationsblatt
 - 1.3 Aushang am Eingangsbereich (z.B. mit ihrem Foto)
 - 1.4 Aushang auf den Stationen
 - 1.5 Aushang in den Krankenzimmern
 - 1.6 Aushang in den Aufenthaltsräumen
 - 1.7 Homepage des Krankenhauses
 - 1.8 weitere Angebote
-

2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

- 2.1 eigener Telefonanschluss
 - 2.2 eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuesprecher@klinik.de)
 - 2.3 eigenes Arbeitszimmer
 - 2.4 Mitbenutzung eines Zimmers
 - 2.5 zentrale Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
 - 2.6 keinen festen Arbeitsplatz
 - 2.7 weitere Möglichkeiten
-

3. Kontaktangebote der Fürsprecher/innen

- 3.1 innerhalb fester Sprechzeiten
- 3.1.1 täglich
- 3.1.2 wöchentlich
- 3.1.3 14-tägig
- 3.1.4. monatlich

und / oder

- 3.2 bei Bedarf über
- 3.2.1 Telefon / Handy
- 3.2.2 E-Mail
- 3.2.3 internen Briefkasten
- 3.2.4 Kontaktvermittlung über Stationspersonal
- 3.2.5 Aufsuchen der Patienten im Krankenzimmer / Aufenthaltsraum

4. Inanspruchnahme der Fürsprecher/innen

- 4.1. Zahl Anfragen /Beschwerden im Jahr: 3
- 4.2 durch Patient/in, einmal pro Aufenthalt
- 4.3 durch Patient/in, mehrmals pro Aufenthalt
- 4.4 Kontakt über Angehörige
- 4.5 Kontaktvermittlung über Stationspersonal

5. Rückmeldung durch Patienten/innen

- 5.1 Informationen zu den Fürsprecher/innen sind ausreichend
5.2 Informationen zu den Fürsprecher/innen sind unzureichend
5.3 Erreichbarkeit der Fürsprecher/innen ist gut
5.4 Erreichbarkeit der Fürsprecher/innen ist verbesserungswürdig
5.5 Patienten wünschen sich
-

II. Themenfelder der Anregungen und Beschwerden

6. Beschwerden zu Besuchszeiten

- 6.1 keine
6.2 selten
6.3 häufig
6.4 Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
6.5 Besuch im Krankenhaus ist jederzeit möglich
6.6 Besuchszeiten sind festgelegt und werden eingehalten
6.7 Kritik, weil
-

7. Beschwerden zur Verpflegung

- 7.1 keine
7.2 selten
7.3 häufig
7.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
7.5 Kritik, weil
-

8. Beschwerden zur Raumsituation (Besucherräume, Aufenthaltsräume, Krankenzimmer)

- 8.1. keine
8.2 selten
8.3 häufig
8.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
8.5 Kritik, weil
-

9. Beschwerden zum Patientenalltag (Aufnahme, Verlegung, Krankentransporte, Organisation der Untersuchungstermine, Entlassung)

- 9.1. keine
9.2 selten
9.3 häufig
9.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen beziehen sich auf

- 9.5 Aufnahme im Krankenhaus
 - 9.6 Verlegungspraxis / Krankentransporte
 - 9.7 interne Wartezeiten / Organisation der Untersuchungstermine
 - 9.8 Entlassungsmanagement
 - 9.9 Zimmernachbarn
 - 9.10 weitere
-

10. Beschwerden zur Hygiene und Sauberkeit im Krankenhaus

- 10.1 keine
- 10.2 selten
- 10.3 häufig
- 10.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen beziehen sich auf

- 10.5 Sauberkeit im Krankenhaus allgemein
 - 10.6 Sauberkeit im Krankenzimmer
 - 10.7 Sauberkeit in den Nasszellen
 - 10.8 Hygienevorschriften
 - 10.9 weitere
-

11. Beschwerden über das Personal (Ärzte, Pflege, Sozialdienst, Verwaltung)

- 11.1 keine
- 11.2 selten
- 11.3 häufig
- 11.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen, beziehen sich auf

- 11.5 Fehlende Aufklärung und Information
 - 11.6 Fehlende Zuwendung / Mangel an Zeit der Ärzte
 - 11.7 Fehlende Zuwendung / Mangel an Zeit der Pflege
 - 11.8 Unfreundlichkeit
 - 11.9 Unfreundlichkeit gegenüber Angehörigen
 - 11.10 Mangelnde Kooperation des betreuenden Personals
 - 11.11 weitere
-

12. Beschwerden über medizinische Versorgung

- 12.1 keine
- 12.2 selten
- 12.3 häufig
- 12.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen, beziehen sich auf

- 12.5 Sorgen um unzureichende Behandlung
 - 12.6 Verdacht auf Behandlungsfehler
 - 12.7 Probleme bei der Medikamentenversorgung
 - 12.8 weitere
-

13. Beschwerden zur patientenbezogenen Infrastruktur

- 13.1. keine
13.2. selten
13.3. häufig
13.4. sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen, beziehen sich auf

- 13.5. Parkmöglichkeiten
13.6. Geschäfte und Dienstleistungen
13.7. Umsetzung des Nichtraucherschutzes
13.8. Arbeit des Sozialdienstes
13.9. Umgang mit dem Sterben
13.10. weitere Angebote
- - - - -

III. Zusammenarbeit mit Zuständigen und Anderen

14. Umgang mit Patientenbeschwerden

Beschwerden kann ich vorbringen

- 14.1. jederzeit
14.2. feste, regelmäßige Termine
14.3. bei Bedarf vereinbare ich einen Termin

bei

- 14.4. Geschäftsführung / Verwaltungsleitung/Beschwerdemanager
14.5. Ärztlicher Leitung
14.6. Pflegedienstleitung
14.7. Sozialdienst
14.8. sonstigen Partnern
14.9. niemandem

15. Zusammenarbeit und Einbindung der Fürsprecher/innen in der Klinik

Weitergabe von Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.)

- 15.1. praktisch nie
15.2. gelegentlich
15.3. regelmäßig
15.4. schriftlich
15.5. Teilnahme an Sitzungen
15.6. „Flurfunk“

Zusammenarbeit mit anderen Besuchsdiensten

- 15.7. praktisch nie
15.8. gelegentlich
15.9. systematisch / häufig
15.10. kein Angebot Anderer

