

Jahresbericht
der Patientenfürsprecherin
aus dem Krankenhaus DRK Kliniken Westend
für den Zeitraum 1.1.2013 bis 31.12.2013

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)

Wöchentlich, einmal im Klinikum.
Über Mobiltelefon zu erreichen.
Über Email zu erreichen.
Stunden werden nicht gezählt.

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Siehe oben.

3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)

Per Anruf.
Per Email.
Separater Raum.

4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?

Bei Besuch auf den Stationen Kontakt mit dem Pflegepersonal.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Per Email.
Per Anrufbeantworter.
Per Briefkasten (Raum der Stille)
Beim Gang über die Stationen.

6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?

./.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

Beschwerden

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt? *

Neun (teilweise auch in Vertretung).

9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?

Unterschiedlich, je nach Beschwerde.

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Vernachlässigung der ärztlichen Aufklärungspflicht.
Vernachlässigung der Betreuung durch das Pflegepersonal.
Ärztefehler.

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

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?

Durch Kontaktaufnahme mit dem Pflegepersonal, den Ärzten sowie dem Beschwerdemanagement.

14. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

Krankenhaus

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

Ja.

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

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

Zusammenkunft mit der Krankenhausleitung, der Pflegedienstleitung und dem Beschwerdemanagement einmal jährlich – zu wenig.

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

Siehe oben.

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

Nein.

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein.

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

./.

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

Auf Beschwerden wird sofort eingegangen.

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

Raum der Stille wird mit dem Pfarrer geteilt, dadurch oft nicht erkennbar, wer AB abhört.

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

Nicht bekannt.

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Mehr Pflegepersonal.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

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.

27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenführsprecher/innen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

Gut und ausreichend.

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

./.

29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?

./.

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

./.

31. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

Unterschrift