

Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin

aus dem DRK-Klinikum Westend

für den Zeitraum: 01.01.2014 bis 31.12.2014

Sprechstunden

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

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

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten? nach Bedarf

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

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

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
Telefonisch, per Brief

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

7. Zusätzliche Anmerkungen: ./.

Beschwerden

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

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt? 15
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser? Unterschiedlich je nach Beschwerdefall
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt? Mangelnde ärztl Aufklärung , Vernachlässigung der Betreuung durch das Pflegepersonal, unnötige lange Wartezeiten bei ambulanter Behandlung
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?
In Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement
13. Wenn ja, auf welchem Weg? S.o.
14. Zusätzliche Anmerkungen: ./.

Krankenhaus

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

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? ausreichend
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? ausreichend
17. Haben Sie regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja, mit wem und wie oft?jährlich einmal mit der Krankenhausleitung, sonst bei Bedarf

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? Beschwerdemanagement ist jederzeit ansprechbar
22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen? ./.
23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin) ./.
24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie? Bei ambulanten Behandlungen auch ERSTE Hilfe kürzere Wartezeiten
25. Zusätzliche Anmerkungen: ./.

Bezirk

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

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? Wenigstens 2 x jährliche Zusammenkünfte der Patientenfürsprecher
27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)? gut
28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden? S.o.
29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?./.

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie? ./.

31. Zusätzliche Anmerkungen: ./.

Sabine Frost
Unterschrift