

**Jährlicher Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin
2018**

zur Veröffentlichung im Internet

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Friedrich von Bodelschwingh-Klinik Landhausstraße 33-35 10717 Berlin
Bereich	Somatik <input type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/>
Name, Vorname	Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Möschl, Saskia
erreichbar per:	
Telefon / Fax	030-54727860
Handy	
E-Mail	patf-fvb@berlin.de

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:.._21_____
- 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

Beschwerden über Mitpatienten, die sich zu viel nehmen, so dass zu wenig übrig bleibt (oder über Tischmanieren von Mitpatienten)- -----

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

Mangelnde Hygiene von Mitpatienten- -----

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

- Ausgang, z. B. in den Garten- -----

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

16. Zusammenarbeit / Unterstützung durch das Bezirksamt

- 16.1 praktisch nie
- 16.2 selten
- 16.3 gelegentlich
- 16.4 systematisch / häufig

IV. Verbesserungswünsche

17. Was wünschen Sie sich für eine Verbesserung Ihrer Arbeit?

- 17.1 bin so zufrieden
- 17.2 Vernetzung / Austausch
- 17.3 mehr politisches Gehör
- 17.4 mehr Unterstützung durch das Bezirksamt
- 17.4 Fortbildung
- 17.5

V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte:

Ich werde oft von Patienten kontaktiert, z. T. sind die Kontaktaufnahmen aber Ausdruck der Krankheit und können nicht als Beschwerden gewertet werden.
Bei Patienten in der geschlossenen Psychiatrie spielen bei Beschwerden/Anliegen eher Themen wie Ausgang und Zwangsbehandlung/Zwangsmedikation eine Rolle.
Gesündere Patienten fühlen sich durch Kränkere gestört. Ich wurde mehrmals gefragt, ob es auf den anderen Stationen auch so sei oder ob die Klinik sie nicht auf einer Station mit gesünderen Patienten unterbringen könnte. Aus meiner Sicht kann eine Klinik der Regelversorgung das aber kaum ändern. Die Stationen sind in dieser Klinik nach Krankheitsbildern getrennt, was sinnvoll erscheint.
Nicht alle Patienten können in den Garten, weil dieser nicht vom Ausgang abgeschlossen ist und es bei Patienten z. T. deutliche Weglauftendenzen gibt.
Ich habe den Eindruck, dass das Personal sich trotz angespannter Personalsituation in der Regel sehr bemüht.
Man begegnet mir freundlich und kooperativ.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....