

**Jährlicher Erfahrungsbericht  
der Patientenfürsprecherin  
2018**

zur Veröffentlichung im Internet

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	Paulinen Krankenhaus Dickensweg 25 - 39 14055 Berlin
<b>Bereich</b>	Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input type="checkbox"/>
<b>Name, Vorname</b>	Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Brigitte Lege
<b>erreichbar per:</b>	
<b>Telefon / Fax</b>	
<b>Handy</b>	0176 / 531 32 762
<b>E-Mail</b>	

## **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

zu 1.5 kein Aushang im Krankenzimmer - aber in jedem Aufenthaltsraum und in jeder Aufnahme-Mappe. -----  
-----

### **2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus**

- 2.1  eigener Telefonanschluss
- 2.2  eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuersprecher@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: \_11\_\_\_\_\_
- 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  
mehr Info, wann und warum neue Medikamente gegeben werden. - - - - -  
- - - - -

## **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  
- - - - -

könnte mehr Abwechslung zur Verpflegung sein.- - - - -  
- - - - -

### **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

Patienten beklagen die lange Wartezeit der Entlassungspapiere- - - - -

**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

Nasszellen sind immer wieder Anlass für einen Redebedarf- - - - -

**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

Patienten haben meist Verständnis für die hohe Arbeitsbelastung der Ärzte und des Pflegerpersonals, aber wünschen sich auch mehr Auskunft über das wie und warum beim Wechsel der Medikation. - - - - -

**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

Oft keine Erklärung gegeben, was viele Patienten beunruhigt- - - - -  
- - - - -

### **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“



.....

.....

.....

.....

.....

.....