

Jährlicher Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin 2018

zur Veröffentlichung im Internet

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Schlosspark-Klinik, Park Klinik Sophie Charlotte Heubner Weg 2 14059 Berlin
Bereich	Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/>
Name, Vorname	Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Ulrike Schmode-Seibold
erreichbar per:	
Telefon / Fax	32640 Pforte Klinik 326401620
Handy	nur über Pforte Klinik
E-Mail	patf-schlossparkkliniik@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. 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:.._39_____
- 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

1 Bettzimmer selten verfügbar, 4 Bettzimmer untragbar, -----

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

Ausstattung der Nasszellen, Nasszellen bedürfen einer Totalrenovierung- - - - -

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

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:

Grundsätzlich versuchen alle Beteiligten in der Schlosspark-Klinik den Patienten einen optimalen Krankenhausaufenthalt anzubieten. Das "Gesundwerden" steht an erster Stelle. Durch einige Störfaktoren, wie wirtschaftlicher Druck, Zeit- und Personalmangel wird dieses selbstverständliche Vorhaben beeinträchtigt.

Ein ungelöstes Problem scheint nach wie vor die nicht ausreichende Kommunikation zwischen Arzt - Pflegepersonal, Arzt - Patient und Pflegepersonal - Patient zu sein. Patienten erwarten eine gute Betreuung, respektvollen Umgang, ausreichende Erklärung ihrer Diagnose, sowie ihrer Medikamentenverordnung, gut organisierte Abläufe, die nicht mit den stationären Visiten kollidieren. Dass diese Ansprüche auch erreicht werden können, zeigen mir etliche Meinungskarten, die von Patienten zu ihrem Krankenhausaufenthalt ausgefüllt wurden und voll des Lobes waren. Meiner Ansicht nach muss der wirtschaftliche Druck stärker und öffentlich diskutiert werden: Was erwartet einen Patienten in einem Krankenhaus, auf der Station? Was kann ein Krankenhaus leisten: eine hoch technisierte Apparatedizin ja, aber eine optimale Pflege, Versorgung und Betreuung, nein. Es scheint dringend notwendig sich mit dem realen Krankenhausalltag auseinanderzusetzen. Ist er wirklich auf die alternde Bevölkerung und den vielen allein lebenden Menschen vorbereitet? Gibt es ausreichende finanzielle Mittel für eine zeitaufwändige, pflegerische Betreuung? Ein zunehmender, enormer Verwaltungsaufwand, der von Ärzten und dem Pflegepersonal geleistet werden muss, geht von einem notwendig erforderlichen Zeitaufwand der zu betreuenden Patienten ab. Wie z.B. die Einführung des Entlassmanagement, das die angestrebte Unterstützung des Übergangs in die Anschlussversorgung offensichtlich nur erschwert für den Patienten leisten kann.

In diesem Jahr soll die neue psychiatrische Klinik auf dem Gelände der Schlosspark-Klinik eröffnet werden. Dann werden einige Probleme endgültig der Vergangenheit angehören, wie zB. die nicht vorhandene Freifläche und die 4 Bettzimmer. Es werden entsprechende

