

Birgit Richter

## Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin aus dem Malteser Krankenhaus

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, 1-2 Stunden je nach Bedarf

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Ja, in der Regel jeden Mittwoch ab 13 Uhr und nach Bedarf

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

In den meisten Fällen am Krankenbett und auf den Stationen

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

Ja. Die Kontakte sind vorwiegend mit Patientinnen und Patienten, gelegentlich auch mit dem Personal

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Der Kontakt wird oft durch mich selbst hergestellt, indem ich die Patientinnen und Patienten aufsuche und höre, was sie zu berichten haben. Außerdem durch schriftliche Beschwerden per Post, per E-Mail, Telefonate über das Sekretariat. Es gibt auch einen Briefkasten für die Patientenfürsprecherin im Eingangsbereich des Krankenhauses.

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

Ein Informationsblatt, dass den Patientinnen und Patienten bei der Einweisung ausgehändigt wird und in dem sie darauf hingewiesen werden, dass hier im Krankenhaus eine Patientenfürsprecherin zur Verfügung steht.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

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

11

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

Ca. 4

Telefonate mit Angehörigen, Gespräche mit PDL, Hausleitung und ggf. mit der behandelnden Ärztin, dem behandelndem Arzt.

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Patientinnen und Patienten spüren oft Zeitnot des Pflegepersonals  
Unfreundlichkeit des Personals, unangemessener Ton und Ausdrucksweise  
Wartezeiten

Manchmal Beschwerden über das Essen

Baulärm

11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen?

./.

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Man sagt mir zu, sich um die Probleme zu kümmern und sie zu lösen.

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

Durch Gespräche mit dem Pflegepersonal

Schriftliche Antwort des Hauses auf Beschwerdebriefe und entsprechende Stellungnahme

Schulungen des Pflegepersonals

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?

Siehe Anmerkung unter Punkt 6: Infoblätter über Patientenfürsprecher/in

Es gibt im Eingangsbereich und auf jeder Station eine Information, die von mir selbst verfasst wurde.

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?

Es gibt keinen Anrufbeantworter  
Anrufe laufen über das Sekretariat

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

Ja. Ich vereinbare regelmäßig Gesprächstermine mit der Pflegedienstleitung und mit der Krankenhausleitung. 2014 fand außerdem ein Gespräch mit dem Qualitätsbeauftragten statt. Bei Beschwerden erfolgt der Kontakt so schnell wie möglich.

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

Es gibt spezielle Fortbildungen für das Pflegepersonal, an denen ich teilnehmen könnte.

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?  
Spürbare Verbesserungen zu bewirken, da wo sie nötig sind.

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

Auch im Jahr 2014 wurde umgebaut, renoviert und modernisiert. Für die Patientinnen/Patienten gibt es dadurch ein besseres Umfeld und mehr Komfort. Eine Tagesklinik ist inzwischen fertig gestellt. ( Eröffnung Februar 2015 )

Positiv zu bewerten ist die hier geführte Cafeteria, die Patientinnen und Patienten auch mit ihren Angehörigen besuchen können. Es ist ein schöner Aufenthaltsort außerhalb des Krankenzimmers. Die Atmosphäre ist gut.

Es gibt eine sehr gute seelsorgliche Betreuung, sowohl von einer evangelischen Seelsorgerin, sowie auch von mehreren katholischen Seelsorgern. Gottesdienste werden regelmäßig angeboten und Gespräche bei Bedarf.

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)

Fachkrankenhaus für Geriatrie

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Mehr Zeit für Gespräche mit den Patientinnen/Patienten.

Einfühlungsvermögen

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Das Krankenhaus hat auf allen Stationen Briefkästen für das Meinungsmanagement eingerichtet, die täglich gelehrt werden und dann auch ausgewertet werden. Patientinnen und Patienten können dort Lob und Kritik anbringen.

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 Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

Die Information ist in Ordnung

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:

gez. Richter