

**Erfahrungsbericht des Patientenfürsprechers  
aus dem Martin-Luther- Krankenhaus  
für den Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015**

## **Sprechstunden**

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)  
Nach Bedarf, ca. 2-4mal pro Monat
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?  
Unregelmäßig nach Bedarf zu den gewünschten Tageszeiten
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)  
Am Krankenbett, im separaten Raum, in der Lobby des Krankenhauses
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?  
Nein, Initiativbesuche bei Patientinnen/Patienten sind nicht empfohlen
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?  
Telefonisch, per Briefpost, per Email
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?  
Das Instrument des Patientenfürsprechers könnte mehr bekannt gemacht werden.
7. Zusätzliche Anmerkungen:  
Das Krankenhaus verfügt über ein Beschwerdemanagement im Rahmen des Qualitätsmanagements. Dadurch werden bereits Patientenbeschwerden dort entgegen genommen und offenbar zufriedenstellend behandelt.

## **Beschwerden**

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt?  
Im Berichtszeitraum 14 Patienten bzw. deren Angehörige
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?  
5 Patienten mit Betreuungsaufwand von ca. 10 Zeitstunden zuzüglich Fahrzeit, Dokumentation
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?  
Unvollständige oder unkorrekte Arztbriefe; Entlassungspapiere; Aufklärung über Behandlung; Kommunikation mit Pflegepersonal; Kommunikation mit Ärzten; Essen; Hygiene
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?

Ja, solange in Frage kommender Patient/Patientin noch stationär aufgenommen war

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

Durch Gespräche mit dem Patienten, in dem um Verständnis für die Maßnahmen des Krankenhauses erlangt wurde. Durch Gespräche mit dem zuständigen Pflegepersonal. Durch Telefonate mit Angehörigen

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Beschwerdeführer betrachten aus vielerlei Gründen den zugrunde liegenden Tatbestand teilweise sehr subjektiv. Dabei sind Übertreibungen und Wahrnehmungsverzerrungen möglich.

## Krankenhaus

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?

Die Information über die Existenz der Patientenfürsprache könnte umfangreicher sein.

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?

Unterstützung erfolgt durch das interne Qualitätsmanagement bzw. interne Beschwerdemanagement. Damit existiert auch ein zuverlässiger Ansprechpartner. Informationen erhält der Patientenfürsprecher auf Nachfrage.

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

Nein

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?

Grundsätzlich sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses die Aufgabe des Patientenfürsprechers noch positiver sehen.

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

Freundliche Atmosphäre

Das Bemühen, auf Beschwerden der Patientinnen und Patienten positiv einzugehen. „Schmerzfreies“ Krankenhaus

22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?

Die Dokumentation bei Ärzten ist immer wieder Anlass zu Beschwerden bzw. kritischen Nachfragen

23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)

Das Krankenhaus ist als „schmerzfreies“ Krankenhaus zertifiziert.

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Kommunikation mit Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen; Überprüfung, inwieweit das „schmerzfreie“ Krankenhaus gewährleistet werden kann. Ggf. helfen Aufklärung über den Begriff „Schmerzfreiheit“.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Der Patientenführsprecher möchte auch ohne Anforderung Initiativbesuche in Patientenzimmern nach vorheriger Anmeldung und mit Einverständnis der Stationsleitung durchführen dürfen.

## **Bezirk**

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?

ausreichend

27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenführsprecher/Patientenführsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

gut

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Klärung, inwieweit Patientenführsprecher auch ohne Anforderung Initiativbesuche in Patientenzimmern nach vorheriger Anmeldung und mit Einverständnis der Stationsleitung durchführen dürfen.

29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?

Rechtliche Stellung des Patientenführsprechers

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Die Unterstützung ist ausreichend.

31. Zusätzliche Anmerkungen:

Regelmäßige Treffen zwischen Verantwortlichen der Krankenhausleitung und dem Patientenführsprecher wären sinnvoll.

Bernd Smolarek  
Unterschrift