

Jahresbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers
aus dem Martin-Luther-Krankenhaus
für den Zeitraum 1.1.2013 bis 31.12.2013

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)

Offizielle regelmäßige Sprechstunden waren nicht möglich, da der PF (Patientenfürsprecher) nicht über Räumlichkeiten verfügt, in denen er regelmäßig Sprechstunden abhalten kann.

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Regelmäßige Besuche im MLK (Martin-Luther-Krankenhaus), teilweise auf den Stationen; meist am Nachmittag, 1 – 2 mal pro Woche und zusätzlich nach Bedarf bzw. Anforderung

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

Am Krankenbett, in der Lobby; ggf. wird auf Anfrage ein Raum zur Verfügung gestellt, den auch andere Personen nutzen.

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

Besuche auf Stationen nach Anforderung durch Patienten oder deren Angehörigen und nach Anmeldung bei der Stationsleitung.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Per Email, per Telefon an die privaten Tel.-Anschlüsse des PF, auch seitens der Angehörigen. Per Brief an die Privat-Adresse des PF. Briefkasten des PF im MLK wird nicht genutzt. (Liegt zu versteckt)

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

Regelmäßige Sprechstunden sind nur in einem seitens des MLK dem PF zur Verfügung zu stellenden Raum möglich. Der „Steckbrief“ des PF, der auf den Stationen aushängt und in den „Patienteninformationsmappen“ beigefügt ist, muss zeitnah bei Veränderungen der Daten aktualisiert werden. PF-Briefkasten besser sichtbar. Im Eingangsbereich des MLK einen Hinweis auf den PF anbringen.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

Auf den Stationen wird der PF sehr freundlich aufgenommen. Auch bestehen seitens des Pflegepersonals keine Einwände gegen Besuche des PF, um sich vorzustellen. Der Kontakt zur bis Anfang Dez. 2013 tätigen Qualitätsmanagerin war ausgesprochen kollegial und zielführend.

Beschwerden

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

Im Berichtszeitraum 21 Patienten bzw. deren Angehörige

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

5 Patienten mit Betreuungsaufwand von 20 – 30 Zeitstunden verteilt auf bis zu 10 einzelnen Tagen

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Aufnahmeprocedere;
Entlassungsformalitäten;
Notaufnahme;
Unkorrekte und/oder unvollständige Arztbriefe;
Diagnostik: Ablauf und Begründung nicht ausreichend kommuniziert;
Wartezeiten bei OPs;
Nachbehandlung nach OP;
Kommunikation mit Personal
Essen;
Reinigung;
Hygiene;

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

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

Nein; einige Probleme aus der Anästhesie wurden berichtet

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Die Beschwerden wurden mit Mitarbeitern des MLK teilweise intensiv besprochen. Die beteiligten Patienten und/oder Angehörigen waren mit den jeweiligen Ergebnissen zufrieden: entweder wurde unverzüglich Abhilfe geschaffen oder das MLK veränderte etwas, das dann

späteren Patienten zugute kommen sollte(kam).

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

i.d.R. mit der Qualitätsmanagerin; im Zusammenwirken von Pflegedirektorin, jeweils zuständigem Arzt, Pflegekräften und Psychologen.

14. Zusätzliche Anmerkungen:

i. d. R. waren die Problembesprechungen nach gemeinsamer Problemanalyse unter Hinzuziehung des Beschwerdeführers sehr kooperativ. Das ärztliche und das Pflegepersonal waren jederzeit bereit, mit dem PF über anstehende Patientenbeschwerden zu reden und gemeinsame Lösungen zu finden. So ist z. B. zwischenzeitlich die räumliche Situation in der Notaufnahme patientenfreundlich verändert worden.

Krankenhaus

15. Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenfürsprecher/in seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Es hat sich gegenüber dem Berichtszeitraum 2012 verbessert.
Informationen über den PF sollten aber noch „niederschwelliger“ für die Patienten verfügbar sein. Im Internetauftritt des MLK findet der PF nicht genügend Aufmerksamkeit und wird thematisch vermengt mit dem krankenhausinternen Beschwerdemanagement.

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenfürsprecher/in seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Kein fester Arbeits-/Besprechungsraum, kein Telefon, kein AB. Die Position des Qualitätsmanagers als dem PF genannter Ansprechpartner hat während des Berichtszeitraumes 2 x gewechselt.

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

Es gibt keine regelmäßigen Besprechungen.
Mit der Krankenhausleitung: kein Kontakt während des Berichtszeitraumes
Mit der Pflegedirektion: Besprechungen nach Bedarf: im Berichtszeitraum 3 x
Mit dem/der Qualitätsmanager/in: häufige Gespräche nach Bedarf, im Berichtszeitraum ca. 20 mal

18. Gibt es Schwierigkeiten mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja bitte benennen

Nicht mehr, nachdem ein Wechsel der Stelleninhaberin „Qualitätsmanagement“ stattgefunden hat. Sehr kooperatives Verhältnis zu Pflegedirektion und an Beschwerdeaufarbeitung beteiligten Ärzten.

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Grundsätzlich sollten die Mitarbeiter des MLK die Funktion des PF positiver sehen.

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

Die grundsätzlich insgesamt freundliche Atmosphäre. Das pflegerische Personal ist patientenzugewandt und wird selbst bei Beschwerden –mit Ausnahmen- eher gelobt.

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

Die Aufnahme- und Entlassungsmodalitäten sind mehrere Male kritisiert worden.
Die Kommunikation ist in einzelnen Fällen verbesserungsfähig (gilt wohl für jedes Krkhs.)
Die Dokumentation stimmt nicht immer mit den Fakten überein.

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

Es existiert ein VIP-Bereich für besondere Patienten.
Das MLK ist als „schmerzfreies“ Krankenhaus“ zertifiziert.

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Verbesserung der Kommunikation mit Patienten und Angehörigen;
Einhaltung der Zertifizierung „schmerzfreies Krankenhaus“

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Der PF wünscht sich, auch ohne Anforderung Besuche in den Patientenzimmern nach vorheriger Nachfrage bzw. Anmeldung bei und mit Einverständnis der Stationsleitung durchführen zu 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?

Ja. Vielleicht kann mehr auf das MLK eingewirkt werden, um dort die Nützlichkeit des PF-Modells für das gesamte Gesundheitssystem resp. Krankenhaussystem zu verdeutlichen.

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

befriedigend

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Stärkeres Eingehen auf aktuelle Themen aus der Alltagspraxis

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

Ja: Rechtliche Stellung des PF. Fragen von Regressmöglichkeiten des PF i. Zsmhg. mit dem Jahresbericht

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Die bisherige Unterstützung ist gut. Hinweise an das MLK bzgl. Raum, Telefon, für den PF wären hilfreich.

31. Zusätzliche Anmerkungen:

Es ist sinnvoll, den PF pro-aktiv bei wichtigen Personalveränderungen zu informieren (Wechsel in der Leitungsebene, beim Qualitätsmanagement).

Es sollten regelmäßige Treffen mit der Krankenhausleitung (z. B. 1 x pro Jahr) stattfinden.

(Bernd Smolarek)

Unterschrift