

---

**Erfahrungsbericht  
des Patientenführers  
aus dem Martin-Luther-Krankenhaus  
für den Zeitraum 1.1.2014 . bis 31.12.2014 . .**

## Sprechstunden

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

Keine regelmäßigen, da ein geeigneter Raum nicht zur Verfügung stand  
Sprechzeiten im Krankenhaus: insgesamt über 55 Stunden

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Nein, s. o.

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

Am Krankenbett, in der Lobby oder in Warteräumen und auf den Fluren der jeweiligen Station; ggf. wird auf Anfrage ein Mehrzweckraum zur Verfügung gestellt.

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/Patientinnen oder deren Angehörigen oder seitens der Stationsmitarbeiter/-mitarbeiterinnen.  
Jeweils nach Anmeldung bzw. Information bei der Stationsleitung.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Per Email., per Telefon an die privaten Tel.-Anschlüsse des PF. Seitens der Angehörigen auch per Brief. Briefkasten des PF im MLK wird kaum genutzt. Zuweilen werden ausgefüllte „Patientenfragebögen“ eingesteckt.

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

Es wäre gut, wenn die Krankenhausleitung Initiativbesuche des PF akzeptieren würde. Für Sprechstunden sollte ein fester Raum zur Verfügung stehen, der dann auch in der „Patienteninformation“ und auf den „Steckbriefen“ vermerkt sein sollte.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

Durch die vom MLK an alle Patienten herausgegebenen Fragebögen bei der Entlassung werden offenbar Beschwerden als Feedback direkt an das MLK gerichtet. U.U. wird dadurch der PF seltener genutzt. Sofern der Rücklauf dieser Fragebögen teilweise über den Briefkasten des PF geschieht, erhält der PF dadurch Einblick in die Feedbacks einiger Patienten. Es ist sinnvoll, den PF pro-aktiv nach wichtigen Personalveränderungen zu informieren (Personalwechsel im Qualitätsmanagement und in der Krankenhausleitung).

## Beschwerden

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

11 Patienten/Patientinnen bzw. deren Angehörige

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

3 Patienten/Patientinnen mit Betreuungsaufwand von je ca. 4 Stunden

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Teilweise unkorrekte bzw. unvollständige Arztbriefe  
Aufnahmeprocedere  
Entlassungsformalitäten  
Speisenangebot, Essensversorgung  
Kommunikation mit Personal

\* 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? \*

Ja, Essensversorgung

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Meist durch Kommunikation zwischen PF und Personal

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

PF weckte bei Patienten/Patientinnen Verständnis für die Situation der Essensversorgung; PF sprach mit den Stationsmitarbeitern/-mitarbeiterinnen, um auf Wünsche der Patienten/Patientinnen besser einzugehen.

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Problembesprechungen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern waren i.d.R. sehr kooperativ.

## 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?

z.B. sollte in den Fragebögen zur Patientenbefragung ein deutlicher Hinweis an herausragender Stelle auf den PF erfolgen.

\* 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 Raum für den PF,  
fester Ansprechpartner: ja  
kein Anrufbeantworter im MLK (hat PF privat)

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

Nein, im Berichtsreitraum gab es Gespräche mit den Qualitätsmanagement

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 sollte der PF noch positiver auch als Hilfe für das Krankenhaus gesehen werden. Turnusmäßige Besprechungen mit der Krankenhausleitung wären von Vorteil (z. B. 1 – 2 mal pro Jahr)

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

Die freundliche Atmosphäre, insbesondere hergestellt durch die Pflege.

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

Die Verpflegung ist noch verbesserungsfähig. Personalknappheit (berichtet von Pflege und Ärzten/Ärztinnen).

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

Schmerzfrees Krankenhaus  
VIP-Bereich für besondere Patienten/Patientinnen

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Personalmangel bearbeiten, Kommunikation optimieren.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Der PF wünscht sich, auch ohne ausdrückliche Anforderung Besuche in Patientenzimmern nach vorheriger Nachfrage und Anmeldung bei der Stationsleitung und mit deren Einverständnis 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?

Grundsätzlich ja. Die positive Wirkung des PF auch und gerade für das jeweilige Krankenhaus sollte noch mehr herausgehoben werden.

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

Befriedigend

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Behandlung aktueller Themen aus dem Krankenhaus. Fallbesprechungen

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

Ja. Rechtliche Stellung des PF

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Die bisherigen Unterstützung ist gut.

31. Zusätzliche Anmerkungen:

Die Funktion und Arbeitsweise der PF sollte noch deutliche auch und gerade in die Öffentlichkeit getragen werden.

Bernd Smolarek

-----  
Unterschrift