

Jährlicher Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin 2017

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"/> Schmode-Seibold, Ulrike
erreichbar per:	
Telefon / Fax	3264-1620
Handy	Nur über die Pforte Schlosspark-Klinik Tel.: 32640
E-Mail	patf-schlossparkklinik@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

----- Aushang am Büro, zu jedem Sprechstundentag Information über E-Mail an alle Bereiche im Krankenhaus über die Anwesenheit der Patientenfürsprecherin-----

2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

- 2.1 eigener Telefonanschluss
- 2.2 eigene E-Mail-Adresse: ulrike.schmode-seibold@schlossparkklinik.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 nach Vereinbarung

- 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 2017: 40
- 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

Beschwerden, Anfragen auch über E-Mail, Telefonate, Meinungskarten

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
Keine Öko-Verpflegung, zu wenig Obst, Gemüse, Milchprodukte, kein ansprechendes vegetarisches/veganes Essen.
-

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

4 Bettzimmer stellen ein ständiges Problem dar und lösen häufig Konflikte aus, zu wenig Rückzugsmöglichkeiten; kaum Möglichkeiten für ein vertrauensvolles Gespräch, Datenschutz ist hier aufgehoben; Hygienemängel in den Nasszellen; undichte Fenster; starke Lärmbelästigung durch die Stationsküche, wenn sie sich gegenüber von Patientenzimmer befindet; keinen Raum „der Stille“ für religiöse Patienten oder ruhensuchende Patienten.

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

Mangelnde Koordination der Untersuchungstermine; keine klaren Angaben zum Zeitpunkt der Visite oder Arztkonsultation; Unklarheiten über weiteren Behandlungsverlauf und Dauer; kein Entlassungsabschlussgespräch; lange Wartezeiten in der Ambulanz oder für Patienten, die ambulant behandelt werden, keine Erklärung, keine beruhigende Information; Arztberichte sind zum Teil fehlerhaft.

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

Reinigungskräfte sollten häufiger über die Stationen, einschließlich geschlossene Station Psychiatrie gehen und die Nasszellen begutachten. -----

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

zu wenig Personal, hoher Verwaltungsaufwand- - - - -

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

Unzureichende, undeutliche, nicht verständliche ärztliche Aufklärung und Informationen, zu schnell, zu wenig Zeit und Geduld für Erklärungen, eigene Erfahrungen mit bestimmten Medikamenten werden nicht ernst genommen, zu wenig therapeutische Gespräche, Ablehnung von Diagnosen, mangelnde Kommunikation zwischen Ärzten, Pflegepersonal und Küchen-service.

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

Keine Behinderten-gerechte automatische Türöffner, bei Therapie im Bad zu kleine Garderobenschränke (im Winter).- - - - -

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

Patientenfürsprecherinnen/fürsprecher sollten nicht nur angehört werden, sondern auch erfahren, welche Lösungen es geben könnte, z.B durch eine Evaluierung der Patienten-Erfahrungsberichte über 10 Jahre, nach Häufigkeit der Beschwerden, welche sind unverändert geblieben und wo besteht Handlungsbedarf -

V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte:

Der wirtschaftliche Druck eines Krankenhauses führt zu einem Zuwendungs- und Vertrauensverlust zwischen Patient/Arzt und Patient/Pflegepersonal. Patienten fühlen sich nicht gut aufgehoben, nicht gut verstanden, nicht ernstgenommen. Sich auf den Patienten einzulassen ist selten möglich, hervorgerufen durch mangelnde Arzi/Pflegekraft-Besetzung und einem

enormen Verwaltungsaufwand. Welche Pflegekraft hat ca.20 Minuten Zeit, um einen Patienten zu füttern. Gerade die Zunahme von älteren, kranken Patienten erfordert einen größeren, zeitlichen Aufwand, und der ist kaum gegeben. Warum gibt es kein zusätzliches medizinisches Hilfspersonal, das sich um diese Patienten kümmert, ebenso zusätzliches Personal, das die Verwaltungsaufgaben erledigen könnten. Hier würde sich meiner Ansicht nach das Pflegepersonal anbieten, das aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr im normalen, stationären Alltag arbeiten kann.

Ein sich wiederholendes Thema ist seit Jahren die mangelnde, häufig schwierige Kommunikation zwischen Patienten, dem ärztlichen Personal, den Pflegekräften, Service- und Reinigungspersonal. Die Ärzte geben dem Pflegepersonal zu wenig Informationen, das Pflegepersonal kann die Fragen der Patienten nicht ausreichend beantworten und die Servicekräfte werden zum Teil nicht richtig informiert, was der Patient essen darf oder auch nicht.

Meine Empfehlung wäre:

Ein Projekt: Evaluation eines gesamten Stationsteams über einen bestimmten Zeitraum zur Verbesserung des Kommunikationsstils und Weiterentwicklung der Qualität der persönlichen Betreuung von Patienten. Darunter gehört natürlich auch u.a. die Erfragung der Arbeitsbelastung unter Zeitdruck, körperliche Belastung und Arbeitsbedingungen.

Ich vermisse einen gesonderten Fragebogen für psychiatrische Patienten bei diesem Jahresbericht.

Hier gibt es häufig Beschwerden über Zwangsmedikation, Zwangsunterbringung; über Betreuer, die sich zu selten um die Patienten kümmern; das Nichtverstehen, warum sie auf dieser Station sind, warum ihre Erfahrung mit bestimmten Medikamenten keine Berücksichtigung findet. Zu wenig Gesprächsangebote mit psychologischem Personal; Einschränkung bei der Ausgangsregelung. Kritik an lauten Mitpatienten, an der Unruhe, die zeitweise auf der Station herrscht, keine Möglichkeit sich mit Besuch zurückziehen zu können.

Es gibt aber auch viele Patienten, die sich über die Meinungskarten sehr positiv über Ärzte, Pflegepersonal und Servicekräfte äußern: aufmerksam, freundlich, hilfsbereit, zuvorkommend und sie würden das Krankenhaus weiter empfehlen

Ulrike Schmode-Seibold

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..