

**Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin  
aus dem Krankenhaus Schlosspark-Klinik und Park-Klinik Sophie Charlotte  
für den Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015**

## **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)  
1x wöchentlich und nach Bedarf
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?  
Jeden Dienstag von 15.00 Uhr – 17.00 Uhr
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)  
Separater Raum/Büro, auf den Stationen im Krankenzimmer oder Aufenthaltsbereich  
Auf der geschlossenen psychiatrischen Station im Aufenthaltsraum, Krankenzimmer, Flurecke
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?  
Ja, wenn keine Anmeldungen vorliegen. Der Kontakt findet überwiegend mit dem Pflegepersonal statt
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?  
Über die Informationsstelle im Krankenhaus, Mitteilung im Briefkasten, E-Mail und durch das Pflegepersonal
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?  
Habe keine weiteren Vorschläge
7. Zusätzliche Anmerkungen:  
Keine

## **Beschwerden**

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

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt?  
Insges. 27 Patienten, davon 21 Patienten auf den psychiatrischen Stationen, 2 Angehörige, 10 Beurteilungs-Meinungsbögen, 2 E-Mails, 2 Briefe
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?

Jede/r Patientin/Patient, die/der Gesprächsbedarf hat, erforderte mindestens einen Gesprächsaufwand von 30 Minuten, z.T. mehrere Gespräche (2-3) in folgenden Sprechstunden

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

In der Psychiatrie: Zwangsunterbringung und Dauer, Medikation, Fixierung, Unzufriedenheit mit der/dem amtlich eingesetzten Betreuerin/Betreuer, ärztliche und pflegerische Betreuung, Essen. In den somatischen Abteilungen: Pflegerischer- und ärztlicher Umgang, Umgangston, nicht ausreichende Informationen, Räumlichkeiten wie 4 Bettzimmerbelegung, zum Teil keine Nasszelle und Toilette im Zimmer, Hygiene, Verpflegung nicht ausgewogen. Bei ambulanten Patienten: zu lange Wartezeiten, keine angenehme Atmosphäre im Wartebereich, mangelnde Organisation

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

Auf der geschlossenen psychiatrischen Station: Fragen zum richterlichen Beschluss, Zwangsunterbringungszeit, Probleme mit der eingesetzten Betreuerin/dem Betreuer. Spaziergang/Aufenthalt im Freien ist nur in Begleitung eines Pflegers, einer Krankenschwester möglich. Patienten fühlen sich eingeschlossen, wie im Gefängnis, es gibt keine Freifläche für einen „Draußen-Aufenthalt“. Patienten kennen sich häufig sehr gut mit Medikamenten und deren Wirkung aus, deswegen manchmal Widerstand bei Neuverordnung und Dosierung. Patienten fühlen sich unzureichend aufgeklärt, erhalten zu wenige Informationen über das Krankheitsbild und Therapieverordnung. Patienten können nur im Krankenzimmer und im Aufenthaltsraum Besuch empfangen. Auf den somatischen Stationen: mangelnde Information und Kommunikation, Patienten fühlen sich häufig nicht ernstgenommen und gut versorgt, Ärzte haben zu wenig Zeit und Geduld auf die Fragen der Patienten einzugehen, Räumliche Situation

Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Auf der geschlossenen psychiatrischen Station weniger, aber durch das Gespräch fast immer Entlastung beim Patienten spürbar. In anderen Abteilungen zum Teil ja, angesprochene Probleme konnten zumindest geklärt werden, aber 4 Bettzimmer und andere räumliche und hygienische Situationen bleiben ein Dauerthema

12. Wenn ja, auf welchem Weg?

Durch Gespräche mit allen Verantwortlichen: z.B. Ärzte, Pflegepersonal, Leiterin der Küche, Verwaltungsleitung

13. Zusätzliche Anmerkungen:

Alle Verantwortlichen, die mit einem Problem konfrontiert wurden, waren sehr kooperativ und lösungsorientiert, auch wenn u.U. unmittelbare keine Lösung gefunden werden konnten. Gespräche helfen die angestauten Probleme „los zu werden“.

## Krankenhaus

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

Ja

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

Im Prinzip ausreichend. Es wäre wünschenswert, wenn bei Sprechstunden außerhalb der angegebenen Zeit auch ein Raum für ein ungestörtes Gespräch zur Verfügung stünde, ist aber wegen mangelnder Räumlichkeiten kaum machbar

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

2x im Jahr und nach Bedarf mit der Krankenhausleitung, Pflegedienstleitung, Qualitätsbeauftragten und einigen Abteilungsleiterinnen und Abteilungsleiter

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

Nein

18. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Ja

19. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Bei Neueinstellung von Pflege- und ärztlichem Personal sollte auf die Einrichtung der Patientenführerin und deren Aufgaben hingewiesen werden, z.B. in Form eines Flyers, der zu den Einstellungsunterlagen beigefügt werden könnte.

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

Sehr gute Kooperation mit dem Krankenhauspersonal und Verwaltung, schnelle Gesprächsbereitschaft sowie Interesse an einer Lösung beizutragen

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

Personalmangel, vorgeschriebene Liegedauer durch die Krankenkassen. Mangelnde Räumlichkeiten, Situation der 4 Bettzimmer, Nasszellen, Toiletten, Hygiene. Kein optimal barrierefreies Krankenhaus

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

Spezialisierte Schlaganfallstation, Stroke Unit

23. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Einen Erweiterungsbau, in denen die speziellen Belange einer geschlossenen Psychiatrischen Abteilung berücksichtigt werden, z.B. Freifläche, separater Raum für Fixierung, ein Raum, in dem sich Patienten mit Besuchern zurückziehen können und andere Funktionsräume, seit Jahren gefordert, aber immer wie-

der vom Senat abgelehnt. Generell Aufstockung des Personals für alle Fachabteilungen, dabei Berücksichtigung von dementen und an Alzheimer erkrankten Patienten, die einer entsprechenden Betreuung bedürfen. Eine besondere Berücksichtigung müsste der alternden Bevölkerung in der Gesundheitsversorgung entgegen gebracht werden

24. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine

## Bezirk

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

25. 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 wäre es sinnvoll 1x im Jahr ein Treffen mit der koordinierenden und begleitenden Stelle des Bezirksamtes, der Leitung des Krankenhauses und der Patientenfürsprecherin zu ermöglichen

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

Sehr gut

27. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Im Moment keine weiteren Anregungen

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

Die vom Arbeitskreis BIP und AK Patientenfürsprecherinnen/Patientenfürsprecher angebotene Fortbildungen halte ich z.Z. für ausreichend

29. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Noch mehr Aufklärungs-/Öffentlichkeitsarbeit bezüglich Sinn und Zweck der Aufgaben von Patientenfürsprecher/innen.

30. Zusätzliche Anmerkungen:

Grundsätzlich sehe ich die Arbeitsmöglichkeiten in der Schlossparkklinik für mich als zufriedenstellend an

29.1.2016, Ulrike Schmode-Seibold

Datum / Unterschrift