
Jahresbericht
der Patientenfürsprecherin
aus dem Krankenhaus Schlossparkklinik und
Park-Klinik Sophie Charlotte.
für den Zeitraum vom 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)

1x wöchentlich ca. 2,5 Std. und bei Bedarf

1. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Regelmäßig Dienstag von 15.00 – 17.00 Uhr

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

Normalerweise im Büro
Auf der geschlossenen psychiatrischen Station im Aufenthaltsraum, im Zimmer oder Flurecke

3. 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 dann überwiegend mit dem Pflegepersonal statt

4. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Über die Informationsstelle im Krankenhaus. Hier können Patientinnen und Angehörige eine Nachricht für die Patientenfürsprecherin hinterlassen oder benutzen dafür den Briefkasten der Patientenfürsprecherin

5. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstunden verbessert werden?

Alle Möglichkeiten sind im Moment ausgeschöpft

6. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine

Beschwerden

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

34 Patienten + 2 Angehörige

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

Kein Patient erforderte einen besonders hohen Zeitaufwand

9. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Unterbringung
Lautstärke
Kommunikationsschwierigkeiten
Terminplanung mit Physiotherapeutischer Einrichtung

Visitensituation
Essen
Hygiene

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

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

Auf der neurologischen Station: die Situation in den Vierbettzimmern, mangelnde Nasszellen oder Toiletten in 2 Bettzimmern
Unregelmäßige Visite, Durchführung der angeordneten Physiotherapie erfolgt häufig erst kurz vor der Entlassung. Auch hier mangelnde Kommunikation zwischen Physiotherapie und Station
Beschwerde über Lautstärke auf dem Flur, vor den Zimmern auf der Station
Geringes Angebot an frischen Salaten
Auf der Augenstation: sog. Fremdlieger, z.B. Patienten mit rheumatischer Erkrankung fühlen sich dort von ärztlicher Seite nicht gut betreut
Auf der geschlossenen Psychiatrischen Abteilung: 4 Bettzimmer, es gibt nur einen Aufenthaltsraum, kaum Möglichkeiten, in der sich Patienten und Patientenfürsprecherin in ein separates Zimmer zum Gespräch zurückziehen können, keine Möglichkeit für die Patienten für einen Aufenthalt in gesicherter Freifläche, nur nach Anordnung mit Pfleger oder Schwester auf dem Klinikgelände und außerhalb der Klinik möglich
Unzufriedenheit mit der Medikamentenanordnung
Generell: zu wenige Informationen für den Patienten, mangelndes Eingehen auf Patientenprobleme

11. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Zum Teil ja, räumliche Situation kann nicht verändert werden, bleibt ein Dauerproblem

12. Wenn ja, auf welchem Weg?

Gespräche:
Mit den Pflegekräften auf der neurologischen Station,
mit der Leiterin und Oberarzt auf der neurologischen Station,
mit den Pflegekräften und Ärzten auf der Psychiatrischen Station,
mit der Verwaltungsleitung,
mit dem Beschwerdemanagement

13. Zusätzliche Anmerkungen:

Ärzte und Pflegepersonal sind sehr kooperativ, Lösungen werden meistens schnell umgesetzt
Die Verbesserung der Zimmersituation wird sich erst dann ändern, wenn der Senat einem Erweiterungsbau zustimmt. Durch die Akutversorgung ist die Anzahl und räumliche Bettensituation nicht berücksichtigt worden
Die Zunahme von Alzheimer Patienten erfordert eine besondere Betreuung, die im Pflegeschlüssel nicht berücksichtigt ist.

Generell wird trotz Überforderung des Pflegepersonals und der Ärzte die Versorgung sehr gelobt

Krankenhaus

14. 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?

Im Prinzip ja, aber die rechtliche Seite der Patientenfürsprecherin müsste noch einmal für das Krankenhauspersonal klar gelegt werden, z.B. über Schweigepflicht und welche Informationen (z.B. Diagnose, Medikamente) an die Patientenfürsprecherin weiter gegeben werden kann, über Patienten, die sich mit einem Problem an sie wenden.

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

15. 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?

Die Unterstützung ist ausreichend

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

Mit allen Beteiligten mindestens 2x im Jahr und bei Bedarf

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?

Nein

19. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Im Moment sind keine weiteren Unterstützungen notwendig

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

Das Bemühen des Krankenhauspersonals den Patienten einen zufriedenstellenden Behandlungsverlauf und Aufenthalt zukommen zu lassen

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

Die räumliche Unterbringungssituation, vor allen Dingen für die Patienten auf der geschlossenen Psychiatrieabteilung
Der zu geringe Arzt- und Krankenpflegepersonalschlüssel, Alzheimer Patienten bedürfen einer besonderen Betreuung
Die von den Krankenkassen eingeforderte zu kurze Liegedauer

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

Der grundlegende Wandlungsprozess der Klinik aufgrund der auch in 2013 erfolgten- weiteren Zunahme der Notfallversorgung und auch im Bereich der Behandlung von Schlaganfallpatienten

23. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Ein erweiterter Neubau
Erhöhung der Anzahl von Pflegekräften und Ärzten
Versorgungsgerechte Liegedauer

24. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine

Bezirk

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?

Die Unterstützung ist ausreichend

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

Ausreichend, gut abgestimmt für die Tätigkeit der Patientenfürsprecher/innen

27. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Nichts

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

Die rechtliche Situation der Patientenfürsprecherinnen/fürsprecher

29. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Im Moment ist eine weitere Unterstützung nicht notwendig

31. Zusätzliche Anmerkungen:

Die Kooperation zwischen allen Beteiligten im Krankenhaus und der Patientenfürsprecherin ist sehr gut, aufgeführte Probleme werden umgehend angegangen

Ulrike Schmode-Seibold

Unterschrift