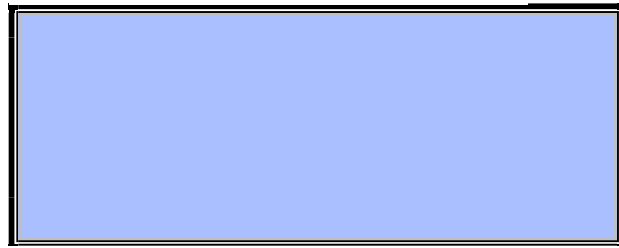


E: 26.02.2022 Welzel -QPK L



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum

vom **01.01.2021 bis 31.12.2021**

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Havelklinik Berlin GmbH & Co. KG
Gatower Straße 191
13595 Berlin

Bezirk

Berlin-Spandau

Bettenzahl

100

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie



**Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
(Vorname und Name)**

Manfred Hubatsch

Telefon

030 361 29 22

Fax

030 36 41 34 72

Handy

0176 12458173

E-Mail

patf-havelklinik@berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2 Informationsblatt/Flyer
- 1.3 Aushang
- 1.3.1 im Eingangsbereich
- 1.3.2 auf den Stationen
- 1.3.3 in Krankenzimmern
- 1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen
- 1.4 Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses
- 1.5 weitere Angebote: _____

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
- 2.1.1 eigener Anschluss
- 2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
- 2.2 Internetnutzung:
- 2.2.1 Zugang im Krankenhaus
- 2.2.2 privater Zugang zu Hause
- 2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
- 2.3.1 eigener Raum
- 2.3.2 Mitbenutzung eines Raumes
- 2.3.3 kein fester Arbeitsplatz
- 2.3.4 Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
- 2.3.5 andere Möglichkeiten: _____

3. SPRECHZEITEN IN DER KLINIK/ARBEITSAUFWAND

- 3.1 Sprechzeiten werden angeboten
- 3.1.1 täglich
- 3.1.2 wöchentlich
- 3.1.3 14-tägig
- 3.1.4 monatlich
- 3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
- 3.3.1 ja
- 3.3.2 nein

4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 **2** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 **3** E-Mail-Adresse
- 4.3 **5** Interner Briefkasten
- 4.4 **6** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **1** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **4** Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- Fälle insgesamt im
Berichtszeitraum davon
- 5.1 Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 Lob , betreffend
- 5.3.1 Klinik/Ausstattung 5.3.2 2 Ärzte/Behandlung
- 5.3.3 3 Pflege-/Therapiepersonal 5.3.4 Verpflegung
- 5.4 10 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)
- 5.5 50 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

- Kontakte wegen
- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
- 6.1.1 € mit Überweisung
- 6.1.2 : über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung)
- 6.2 : 1 Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe)
- 6.2 : 1
- 6.3 Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause)
- 6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine
- 6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief)
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7 Weiterem:
-

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- Kontakte wegen
- 7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer
- 7.2 zu geringer Rückzugsmöglichkeiten
- 7.3 bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz
- 7.4 zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.5 Weiterem:
-

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- Kontakte wegen
- 8.1 unzureichender Sauberkeit
- 8.1.1 im Krankenhaus allgemein 8.1.2 im Krankenzimmer
- 8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers 8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen
- 8.2 mangelhafter Hygiene
- 8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften 8.2.2 Händedesinfektion nicht erfolgt
- 8.3 Weiterem:
-

9. VERPFLEGUNG

- Kontakte wegen
- 9.1 zu geringer Auswahl 9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen
- 9.3 schlechter Qualität 9.4 erkaltetem Essen 9.5 keinem

Essen

9.6 unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer) Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme

9.7 Weiterem:

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

Kontakte wegen

10.1 Unzufriedenheit mit

- 10.1.1 medizinischer Behandlung 10.1.2 pflegerischer Betreuung
10.1.3 therapeutischer Betreuung 10.1.4 Medikation/Arzneimitteln

10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler

10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4 Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem:

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

Kontakte wegen

11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

- 11.1.1 Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information)
11.1.2 Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen
11.1.3 Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen
11.1.4 Sozialdienst und Patienten/Angehörigen
11.1.5 dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen)

11.2 Zeitmangel, Defiziten bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei

- 11.2.1 Ärzten 11.2.2 Pflegekräften
11.2.3 Sozialdienst 11.2.4 anderem Personal

11.3 des Einsatzes von Leasingkräften in der Pflege

- 11.3.1 in (zu) großem Umfang 11.3.2 problematisch wg. Informationsdefiziten

11.4 Weiterem:

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

Kontakte, weil

12.1 Besuchszeiten

- 12.1.1 unzureichend sind 12.1.2 nicht eingehalten werden

12.2 Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind

12.3 Weiteres:

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

Kontakte wegen
unzureichender

- 13.1 Parkmöglichkeiten 13.2 Barrierefreiheit
13.3 Geschäfte und Dienstleistungen
13.4 Umsetzung 13.5 Angebote für Nichtraucherinnen/Raucher
13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen

13.7 Weiterem:

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

- 15.1 jederzeit
- 15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen
- 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf bei
- 15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-
/Qualitätsmanagement
- 15.6 Ärztlicher Leitung
- 15.7 Pflegedienstleitung/ Sozialdienst
- 15.8. Sonstigen: _____

Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich

- 15.10 praktisch nie
- 15.11 gelegentlich
- 15.12 regelmäßig
- 15.13 schriftlich mündlich

ergänzt durch

- 15.14 Teilnahme an Sitzungen: _____
- 15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
- 15.16 „Flurfunk“
- 15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.): _____
-

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

16.1 Treffen gibt es

- 16.1.1 keine
- 16.1.2 gelegentlich
- 16.1.3 regelmäßig
- 16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch

16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden

- 16.2.1 Flyer/Plakate

- 16.2.2 Visitenkarten
- 16.2.3 Ausweis
- 16.2.4 weitere Materialien (wie Handreichung, rechtliche Grundlagen, Handbuch für psychiatrische Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher)
- 16.3 Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss
17. Teilnahme am Krankenhausbeirat TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN
- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2 Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP
- 17.3 Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4 Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5 Weitere: _____

V. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden
Ich wünsche
- 18.2 mehr Vernetzung/Austausch
- 18.3 stärkeres politisches Gehör
- 18.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 18.5 zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen: _____
- 18.6 Weiteres: _____

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Auf Grund der Corona Pandemie waren bei meinen Klinikbesuche keine Patientenbesuche möglich da die Klinik ein Besuchsverbot verordnet hatte und immer noch hat.
Ich stehe allerdings im ständigem Kontakt mit der Pflegeleitung und der Geschäftsleitung.e