

## Jährlicher Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers 2018

zur Veröffentlichung im Internet

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	CHARITÉ CAMPUS BENJAMIN FRANKLIN Hindenburgdamm 30 12200 Berlin
<b>Bereich</b>	Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input type="checkbox"/>
<b>Name, Vorname</b>	Frau <input type="checkbox"/> Herr <input checked="" type="checkbox"/>  BÖSENER, ERNST-CHRISTOPH
<b>erreichbar per:</b>	
<b>Telefon / Fax</b>	Tel.: 8445 4720 (nur Dienstag von 16 bis 18 Uhr) Tel.: 7154 3119 (übrige Zeit mit AB)
<b>Handy</b>	. / .
<b>E-Mail</b>	PatF-Charite.CBFS@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 (z. T.)
- 1.5  Aushang in den Krankenzimmern
- 1.6  Aushang in den Aufenthaltsräumen
- 1.7  Homepage des Krankenhauses
- 1.8  weitere Angebote:  
Von mir wurden mehrere Hinweisschilder im Erdgeschoss mit Informationen und Kontaktmöglichkeiten von uns Patientenfürsprechern (auch der für die Psychiatrie zuständigen) sowie auf den Sprechstundenraum angebracht.

### **2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus**

- 2.1  eigener Telefonanschluss
  - 2.2  eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuersprecher@klinik.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**

- 3.2 bei Bedarf über
- 3.2.1  Telefon [mit AB] / 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:..\_61\_\_\_\_\_
- 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

## **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:  
Kein Essen bekommen / anderes Essen als bestellt / fraglich ob Schonkost / Essen katastrophal bzw. „nicht zu beschreiben“ -----

### **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:  
Ansagen im Warteraum der Rettungsstelle schwer verständlich -----

### **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:  
Persönliche Unterlagen bei Verlegung verloren gegangen / Datenschutz bei Entlassung nicht beachtet - - - - -  
-

**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:  
Keine Desinfektionsmöglichkeit im WC nahe der Rettungsstelle - - - - -

**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:  
Patientenverfügung erst verzögert oder nicht beachtet / Widersprüche zwischen den behandelnden Ärzten / Probleme mit Abrechnung Chefarztbehandlung sowie Berechnung 2-Bett-Zimmer / Arztgespräch im Patientenzimmer im Beisein Dritter

**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:  
Kanüle nach Ende der Infusion bis Verlegung in eine andere Klinik nicht entfernt

### **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:  
Kostenpflichtiges Gesamt-Paket Telefon/TV/WLAN -----

## **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  -----

#### **V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte:**

Dringend verbesserungswürdig ist die Arbeitsmöglichkeit/Raumsituation. Wegen der Mitnutzung eines Personalraumes ist bei Telefonaten und Gesprächen die Vertraulichkeit zumindest gefährdet. Da zwischen Raum und Eingang ein Vorraum mit weiterer Glastür liegt, müssen Besucher/innen kräftig klopfen, damit sie gehört werden (Klingel nicht vorhanden). Die Situation ist der Leitung der Charité bekannt, die Aussicht auf eine Verbesserung ist aber eher vage.

Die Identifizierung der richtigen und zuständigen Ansprechpartner bei Beschwerden ist sehr häufig mit hohem zeitlichem Aufwand verbunden, da die Klinik nur eine 12-seitige Organisationsstruktur der gesamten Charité (Stand Feb. 2018) zur Verfügung stellt. Daher ist oft eine mühsame Sucharbeit auf der Charité-Homepage erforderlich, wobei es äußerst hinderlich ist, dass die Zuordnung von Centren und Kliniken zu Stationen nicht einfach ersichtlich ist. Ferner sind die jeweiligen Internet-Auftritte von sehr unterschiedlicher Quantität, Qualität und Aussagekraft. Parallel dazu gibt es insbesondere ständige personelle Veränderungen.

Hin und wieder ist festzustellen, dass selbst in Leitungsebenen Funktion, Stellung und Möglichkeiten eines Patientenfürsprechers unbekannt sind. Auf einer Station habe ich gemeinsam mit der für die Psychiatrie tätigen Kollegin uns und unsere ehrenamtliche Arbeit vorgestellt. Angesichts der Größe des Hauses wäre uns das aber nicht in größerem Umfang möglich. Auch dieses Problem wurde an die Leitung der Charité herangetragen.