

## Jährlicher Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers 2018

zur Veröffentlichung im Internet

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie Medizinische Klinik für Psychosomatik Charité Berlin – Campus Benjamin Franklin Hindenburgdamm 30 12203 Berlin  und vertretungsweise somatische Fächer
<b>Bereich</b>	Somatik <input type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Name, Vorname</b>	Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Schwarz, Antonia
<b>erreichbar per:</b>	Persönlich alle 14 Tage: Mittw. 16-18 h, ungerade Wochen
<b>Telefon / Fax</b>	030-450 577328 im Klinikum sowie privat: 030-695 43715
<b>Handy</b>	0179 – 475 7427
<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:patf-charite.cbf@berlin.de">patf-charite.cbf@berlin.de</a> und privat: antonia.schwarz@web.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

Im Internet- - - - -

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

- 2.1  eigener Telefonanschluss
- 2.2  eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuesprecher@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

Über eine neutrale E-Mail-Adresse .berlin.de - - - - -

### **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 / 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: \_15-20\_\_\_\_\_
- 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

Besseren Schutz der Intimsphäre/Datenschutz wegen Situation im Vorraum- - - - -  
-----

## **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

### **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

Nutzung der Leselampe über dem Bett ist an Fernseekabel gekoppelt; dass es dafür eine kostenfreie Lösung gibt, scheint das Personal zum Teil nicht zu wissen.  
-----  
-

### **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

Lange Wartezeiten zu den Ergebnissen von Befunden auf Kurzliegerstationen sind bei Patienten, die aus dem Umland kommen und abgeholt werden müssen problematisch. Beschwerden über falsche Angaben zu der Medikation im ärztlichen Entlassungsbericht. Keine Rückmeldung nach Zusendung einer Beschwerde an ärztliche Verantwortliche, weder an die Patienten noch an mich als Patientenfürsprecherin.-----  
Für manche Patienten der Somatik ist es schwierig zu wissen, mit wem sie sprechen (Arzt, Arzt in Ausbildung, Pflege, Auszubildende in der Pflege)------  
-----

**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

**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

**12. Beschwerden über medizinische Versorgung**

- 12.1  keine
- 12.2  selten
- 12.3  häufig
- 12.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Nicht selten wird die medizinische Versorgung als sehr hochwertig gelobt.

- Beanstandungen, beziehen sich auf**
- 12.5  Sorgen um unzureichende Behandlung  
12.6  Verdacht auf Behandlungsfehler  
12.7  Probleme bei der Medikamentenversorgung  
12.8  weitere
- 

**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
- 

**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

Die Raumsituation für die persönlichen Sprechzeiten ist problematisch. Es gibt einen Vorraum, den andere Mitarbeiter/-innen nutzen (Toilette, Umkleide). Der Raum für die Sprechzeiten ist durch zwei geschlossene Türen erreichbar. Wenn die Patienten nicht laut genug klopfen, finden sie keinen Eingang. Gelegentlich gehen Mitarbeiter während eines Gesprächs durch unseren Raum, weil dort Kühlschränke stehen oder Essen gelagert wird. Alte Telefonanlage erfordert lautes Sprechen, damit die Kommunikation zustande kommt. Dadurch ist die Intimsphäre/Datenschutz nicht immer gewährleistet.

Die Mehrfachnutzung des Raumes erfordert viel Disziplin aller Beteiligten, weil es von den Patienten als irritierend empfunden wird, wenn dort Kleidung oder Essen sichtbar herum liegt.

Wir haben nur eine einfache Telefonliste, damit ist es manchmal kompliziert und aufwendig herauszufinden, wer die richtigen Ansprechpartner sind. Dies hat sich inzwischen etwas verbessert, weil wir seit kurzem WLAN-Anschluss haben.

**V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte** .....

Der Patientenförsprecher für Somatik (Herr Bösemer) und ich vertreten uns gegenseitig und halten bei Bedarf Rücksprache untereinander.

.....  
.....  
.....