

**Jährlicher Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers
2018**

zur Veröffentlichung im Internet

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Evang. Krankenhaus Hubertus Spanische Allee 10-14 14129 Berlin
Bereich	Somatik
Name, Vorname	Frau Petra Ojeniyi
erreichbar per:	
Telefon / Fax	030-81008647
Handy	
E-Mail	Patf-st.hubertus@berlin.de

I. Allgemeine Informationen zu den Fürsprecherinnen/Fürsprechern

1. Information über die Patientenfürsprecherinnen/Patientenfürsprecherin 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
-

2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

- 2.1 eigener Telefonanschluss mit Anrufbeantworter
- 2.2 eigene E-Mail-Adresse
- 2.3 eigenes Arbeitszimmer
- 2.4 Mitbenutzung eines Zimmers im Bereich des Sozialdienstes möglich
- 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 und bei Bedarf
- 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 Patientinnen/Patienten im Krankenzimmer / Aufenthaltsraum

4. Inanspruchnahme der Fürsprecher/innen

- 4.1. Zahl Anfragen /Beschwerden im Jahr: 18
- 4.2 durch Patientin/Patient, einmal pro Aufenthalt 9
- 4.3 durch Patientin/Patient mehrmals pro Aufenthalt 4
- 4.4 Kontakt über Angehörige 4
- 4.5 Kontaktvermittlung über Stationspersonal 1

5. Rückmeldung durch Patientinnen/Patienten

- 5.1 Informationen zu den Fürsprecherinnen/Fürsprecher sind ausreichend
5.2 Informationen zu den Fürsprecherinnen/Fürsprecher sind unzureichend
5.3 Erreichbarkeit der Fürsprecherinnen/Fürsprecher ist gut
5.4 Erreichbarkeit Fürsprecherinnen/Fürsprecher ist verbesserungswürdig
5.5 Patientinnen/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

Immer das gleiche Abendessen und Frühstück, wenig abwechslungsreich, Mittagessen wenig schmackhaft. Essensportionen zu klein. „Paniertes Fleisch schwimmt in Soße“. In einer Woche immer dieselbe Wurst (Schinkenspeck), „Vollkornbrötchen nicht kross, sondern wie Gummibälle weich“
Bestelltes Essen kommt nicht, sondern etwas anderes.

8. Beschwerden zur Raumsituation (Besuchsräume, Aufenthaltsräume, Krankenzimmer)

- 8.1. keine
8.2 selten
8.3 häufig
8.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
8.5 Kritik,
- über 4-Bett-Zimmer und die dadurch fehlende Privatsphäre bei pflegerischen Handlungen
- es wird W-Lan angeboten, es funktioniert aber nicht
- Wahlleistungszimmer ohne Balkon
- Die negative Farbgestaltung im Krankenhaus wurde von mehreren Patienten/Patientinnen und von Angehörigen bemängelt. Die grellen grünen

Wandfarben erscheinen nicht gesundheitsfördernd und machen keine Wohlfühlatmosphäre.

9. Beschwerden zum Alltag von Patientinnen und Patienten (Aufnahme, Verlegung, Krankentransporte, Organisation der Untersuchungstermine, Entlassung)

- 9.1. keine
9.2. selten
 häufig
9.4. sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen beziehen sich auf

- 9.5. Aufnahme im Krankenhaus
9.6. Verlegungspraxis / Krankentransporte 1)
9.7. interne Wartezeiten / Organisation der Untersuchungstermine
9.8. Entlassungsmanagement
9.9. Zimmernachbar/Zimmernachbar
9.10. weitere

z. B. OP Termin 3x verschoben

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

Der Reinigungszustand wurde weniger bemängelt als im Vorjahr

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 und nicht zu akzeptierendes Verhalten durch Pflegepersonal
11.9. Unfreundlichkeit gegenüber Angehörigen
11.10. Mangelnde Kooperation des betreuenden Personals

11.11

12. Beschwerden über medizinische und pflegerische 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, z. B wird nicht mitgeteilt, welche Medikamente verabreicht werden. Erst nach mehrmaligem Nachfragen.

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 W-Lan funktioniert nicht

III. Zusammenarbeit mit Zuständigen und Anderen

14. Umgang mit Beschwerden von Patientinnen und Patienten

Beschwerden kann ich vorbringen

- 14.1 jederzeit per Mail
14.2 feste, regelmäßige Termine
14.3 bei Bedarf vereinbare ich einen Termin

bei

- 14.4 Geschäftsführung / Verwaltungsl-
eitung/Beschwerdemanagerin/Beschwerdemanagement
14.5 Ärztliche Leitung
14.6 Pflegedienstleitung
14.7 Sozialdienst
14.8 sonstigen Partnern/Partnerinnen
14.9 niemandem

15. Zusammenarbeit und Einbindung der Fürsprecherinnen und Fürsprecher 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 (siehe Punkt 17.4)
- 17.3. mehr politisches Gehör
- 17.4. mehr Unterstützung durch das Bezirksamt durch Initiierung von Treffen der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher der Krankenhäuser im Bezirk Steglitz-Zehlendorf.
- 17.4. Fortbildung

V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte:

Hauptkritikpunkte waren das schlechte Essen. Die Reinigungssituation hat sich gegenüber dem Vorjahr verbessert. Über eine andere Farbgestaltung der Flure sollte nachgedacht werden.
.....
.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....