

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

zur Veröffentlichung im Internet

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

## **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. ....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....