

## Jährlicher Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers 2018

zur Veröffentlichung im Internet

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	<b>HELIOS Klinikum EvB</b> <b>Waltershöferstr. 11</b> <b>14165 Berlin – Zehlendorf</b>
<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"/>
<b>erreichbar per:</b>	
<b>Telefon / Fax</b>	030 8102 1345
<b>Handy</b>	030 8102 1345
<b>E-Mail</b>	Patf-helios.evb@berlin.de

## **I. Allgemeine Informationen zu den Fürsprecher/innen**

### **1. Information über die Patientenfürsprecher/innen im Krankenhaus per**

- 1.1 x Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2 x 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 x Homepage des Krankenhauses
- 1.8  weitere Angebote  
*Aushang am „Schwarzen Brett“*-----  
-----

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

- 2.1 x eigener Telefonanschluss
- 2.2 x eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuersprecher@klinik.de)
- 2.3  eigenes Arbeitszimmer
- 2.4  Mitbenutzung eines Zimmers
- 2.5 x zentrale Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
- 2.6 x 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 x 14-tägig
- 3.1.4.  monatlich

**und / oder**

- 3.2 bei Bedarf über
- 3.2.1 x Telefon / Handy
- 3.2.2 x E-Mail
- 3.2.3 x internen Briefkasten
- 3.2.4 x Kontaktvermittlung über Stationspersonal
- 3.2.5 x Aufsuchen der Patienten im Krankenzimmer / Aufenthaltsraum

### **4. Inanspruchnahme der Fürsprecher/innen**

- 4.1. Zahl Anfragen /Beschwerden im Jahr:..\_28\_\_\_\_\_
- 4.2  durch Patient/in, einmal pro Aufenthalt
- 4.3 x durch Patient/in, mehrmals pro Aufenthalt
- 4.4 x Kontakt über Angehörige
- 4.5 x 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 x 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 x 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 x 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 x selten  
8.3  häufig  
8.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen  
8.5  Kritik, weil
- 

### **9. Beschwerden zum Patientenalltag (Aufnahme, Verlegung, Krankentransporte, Organisation der Untersuchungstermine, Entlassung)**

- 9.1  keine  
9.2 x 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

-----  
**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

*- Vorübergehender Anstieg der Beschwerden während diverser Umbauarbeiten im Hause. Arbeiten sind inzwischen abgeschlossen.*

**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

**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 x selten  
13.3  häufig  
13.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

#### **Beanstandungen, beziehen sich auf**

- 13.5 x 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

- *Nächstgelegene S-Bahnstation befindet sich 3 Bushaltestellen entfernt.*

### **III. Zusammenarbeit mit Zuständigen und Anderen**

#### **14. Umgang mit Patientenbeschwerden**

##### **Beschwerden kann ich vorbringen**

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

##### **bei**

- 14.4 x Geschäftsführung / Verwaltungsleitung/Beschwerdemanager  
14.5 x Ärztlicher Leitung  
14.6 x Pflegedienstleitung  
14.7 x Sozialdienst  
14.8 x 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 x gelegentlich  
15.3  regelmäßig  
15.4 x schriftlich  
15.5  Teilnahme an Sitzungen  
15.6 x „Flurfunk“

- *Problemfälle werden regelmäßig mit dem Beschwerdemanagement besprochen.*

##### **Zusammenarbeit mit anderen Besuchsdiensten**

- 15.7  praktisch nie  
15.8  gelegentlich

- 15.9 x 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  
- *Bedarfsnotwendige Termingestaltung bei jederzeitiger Erreichbarkeit.*

**IV. Verbesserungswünsche**

**17. Was wünschen Sie sich für eine Verbesserung Ihrer Arbeit?**

- 17.1 x 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:**

*Das gesamte deutsche Gesundheitswesen leidet unter akutem Fachkräftemangel, was sich in der hohen Belastung des Klinikpersonals und einem hohen Krankenstand widerspiegelt.*

*Der Personalbedarf kann zwar i. d. R. zahlenmäßig durch Leasingkräfte ausgeglichen werden - allerdings können diese Mitarbeiter Stammpersonal selten adäquat ersetzen, da die Einarbeitungszeit zu kurz ist.*

.....

.....

.....

