

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

zur Veröffentlichung im Internet

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	<b>Klinik für Minimal Invasive Chirurgie Kurstr. 22 14129 Berlin</b>
<b>Bereich</b>	<b>Spezialklinik für Minimal Invasive Chirurgie</b>
<b>Name, Vorname</b>	<b>Frau Petra Ojeniyi</b>
<b>erreichbar per:</b>	
<b>Telefon / Fax</b>	<b>030-6927958</b>
<b>Handy</b>	
<b>E-Mail</b>	<b>Patf-st.mic@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
- 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:  
Es gab 1 Beschwerde
- 4.2  durch Patientin/Patient, einmal pro Aufenthalt \_\_\_\_\_
- 4.3  durch Patientin/Patient mehrmals pro Aufenthalt \_\_\_\_\_
- 4.4  Kontakt über Angehörige \_\_\_\_\_
- 4.5  Kontaktvermittlung über Stationspersonal \_\_\_\_\_

## **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

Es gab keine Beschwerden über die Verpflegung. Im Gegenteil: Das Essen wurde sehr gelobt.

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

- 8.1.  keine  
8.2  selten  
8.3  häufig  
8.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Das Heizungsventil konnte nicht verstellt werden. Es war zu heiß im Zimmer. Das Problem wurde umgehend behoben.

### **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  Zimmernachbarin/Zimmernachbar  
9.10  weitere

Es gab keine Beschwerden

**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

Es gab keine Beschwerden

**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

Es gab keine Beschwerden. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals wurde sehr gelobt.

**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
- 12.8  Verdacht auf Pflegefehler durch mangelnde Dekubitusprophylaxe

Es gab keine Beschwerden

### **13. Beschwerden zur patientenbezogenen Infrastruktur**

- 13.1.  keine
- 13.2  selten
- 13.3  häufig
- 13.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Es gab keine Beschwerden

#### **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

Es gab keine Beschwerden

## **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 / Verwaltungsleitung/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



.....

.....

.....