



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2023

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus

(Name und Anschrift)

Klinik Schöneberg Fuggerstr. 23 10777 Berlin

Bezirk

Tempelhof-Schönberg

Bettenzahl

54

Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden

Ja

Nein

Bereich

Somatik

Psychiatrie

Patientenfürsprecherin bzw. --fürsprecher (Vorname und Name)

Saskia Möschl

Telefon

03023601471

Fax

Handy

Informationen zur Arbeit und Situation von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in Berlin

E-Mail

patf-schoeneberger-hygia@berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2 Informationsblatt/Flyer
- 1.3 Aushang
 - 1.3.1 im Eingangsbereich
 - 1.3.2 auf den Stationen
 - 1.3.3 in Krankenzimmern
 - 1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen
- 1.4 Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses
- 1.5 weitere Angebote: _____

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
 - 2.1.1 eigener Anschluss
 - 2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
- 2.2 Internetnutzung:
 - 2.2.1 Zugang im Krankenhaus
 - 2.2.2 privater Zugang zu Hause
- 2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
 - 2.3.1 eigener Raum
 - 2.3.2 Mitbenutzung eines Raumes
 - 2.3.3 kein fester Arbeitsplatz
 - 2.3.4 Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
 - 2.3.5 andere Möglichkeiten: _____

3. SPRECHZEITEN IN DER KLINIK/ARBEITSAUFWAND

- 3.1 Sprechzeiten werden angeboten
 - 3.1.1 täglich
 - 3.1.2 wöchentlich
 - 3.1.3 14-tägig
 - 3.1.4 monatlichX bei Bedarf
- 3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
 - 3.3.1 ja
 - 3.3.2 nein

4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 1 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 2 Mail-Adresse
- 4.3 0 Interner Briefkasten
- 4.4 0 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 0 Aufsuchen der Patienten
- 4.6 0 Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 2 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum
 - davon
- 5.1 2 Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 0 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 Lob , betreffend
 - 5.3.1 Klinik/Ausstattung
 - 5.3.2 Ärzte/Behandlung
 - 5.3.3 Pflege-/Therapiepersonal
 - 5.3.4 Verpflegung
- 5.4 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnissnahme)
- 5.5 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

1 Kontakte wegen

- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
 - 6.1.1 mit Überweisung
 - 6.1.2 über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung)
- 6.2 Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe)
- 6.3 Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause)
- 6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine
- 6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief)
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7 Weiterem: _____

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

0 Kontakte wegen

- 7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer
- 7.2 zu geringer Rückzugsmöglichkeiten
- 7.3 bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz
- 7.4 zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.5 Weiterem: _____

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

0 Kontakte wegen

- 8.1 unzureichender Sauberkeit
 - 8.1.1 im Krankenhaus allgemein
 - 8.1.2 im Krankenzimmer
 - 8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers
 - 8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen
- 8.2 mangelhafter Hygiene
 - 8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften
 - 8.2.2 Händedesinfektion nicht erfolgt
- 8.3 Weiterem: _____

9. VERPFLEGUNG

0 Kontakte wegen

- 9.1 zu geringer Auswahl
- 9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen
- 9.3 schlechter Qualität
- 9.4 erkaltetem Essen
- 9.5 keinem Essen
- 9.6 unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer)
Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme
- 9.7 Weiterem: _____

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

0 Kontakte wegen

10.1 Unzufriedenheit mit

- | | | | |
|--------|---------------------------|--------|--------------------------|
| 10.1.1 | medizinischer Behandlung | 10.1.2 | pflegerischer Betreuung |
| 10.1.3 | therapeutischer Betreuung | 10.1.4 | Medikation/Arzneimitteln |

10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler

10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4 Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem:

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

0 Kontakte wegen

11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

- 11.1.1 Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information)
- 11.1.2 Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen
- 11.1.3 Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen
- 11.1.4 Sozialdienst und Patienten/Angehörigen
- 11.1.5 dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen)

11.2 Zeitmangel, Defiziten bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei

- | | | | |
|--------|--------------|--------|------------------|
| 11.2.1 | Ärzten | 11.2.2 | Pflegekräften |
| 11.2.3 | Sozialdienst | 11.2.4 | anderem Personal |

11.3 des Einsatzes von Leasingkräften in der Pflege

- | | | | |
|--------|-----------------------|--------|---|
| 11.3.1 | in (zu) großem Umfang | 11.3.2 | problematisch wg. Informationsdefiziten |
|--------|-----------------------|--------|---|

11.4 Weiterem:

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

0 Kontakte, weil

12.1 Besuchszeiten

- | | | | |
|--------|-------------------|--------|--------------------------|
| 12.1.1 | unzureichend sind | 12.1.2 | nicht eingehalten werden |
|--------|-------------------|--------|--------------------------|

12.2 Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind

12.3 Weiteres:

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

0 Kontakte wegen

unzureichender

13.1 Parkmöglichkeiten

13.2 Barrierefreiheit

13.3 Geschäfte und Dienstleistungen

13.4 Umsetzung Nichtraucherschutz

13.5 Angebote für Raucherinnen/Raucher

13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen

13.7 Weiterem:

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Keine.

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1 jederzeit

15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf
bei

15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement

15.6 Ärztlicher Leitung 15.7 Pflegedienstleitung

15.8 Sozialdienst

15.9 Sonstigen: _____

Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich

15.10 praktisch nie 15.11 gelegentlich 15.12 regelmäßig

15.13 schriftlich 15.13 mündlich

ergänzt durch

15.14 Teilnahme an Sitzungen: _____

15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen

15.16 „Flurfunk“

15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.): _____

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

16.1 Treffen gibt es

16.1.1 keine 16.1.2 gelegentlich 16.1.3 regelmäßig

16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch

16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden

16.2.1 Flyer/Plakate 16.2.2 Visitenkarten 16.2.3 Ausweis

16.2.4 weitere Materialien (wie Handreichung, rechtliche Grundlagen,
Handbuch für psychiatrische Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher)

16.3 Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss

V. Verbesserungswünsche

17. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 17.1 Ich bin zufrieden
Ich wünsche
- 17.2 mehr Vernetzung/Austausch
- 17.3 stärkeres politisches Gehör
- 17.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 17.5 Fortbildung/en zu folgenden Themen:
Ich bilde mich regelmäßig (wöchentlich) fort.
-

VI . Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Aufgrund der geringen Bettenzahl und der meist sehr kurzen Verweildauer, regelmäßig nur über Nacht, gibt es in diesem Belegkrankenhaus fast nie konkrete Anliegen von Patienten oder Angehörigen und nicht die Probleme, wie sie in großen Krankenhäusern mit langen Liegezeiten und der Abrechnung über Fallpauschalen auftreten.