



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom . . bis . . 20

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Wenckebach-Klinikum
Wenckebachstr. 23
12099 Berlin

Bezirk

Tempelhof/Schöneberg

Bettenzahl

136

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie

**Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
(Vorname und Name)**

Sylvia Klinger-Härtel

Telefon

030130192868 (mit Rufumleitung)

Fax

Handy

E-Mail

patf-viv.wbk-1@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: Aushang Cafeteria, Pförtner-Loge, Flur, Aushang Sozialarbeit

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: **Home-Office**

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

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- Fälle insgesamt im Berichtszeitraum
 - davon
- 5.1 Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 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, Kenntnisnahme)
- 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)

- 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)

- 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

- 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

- 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

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)

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

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

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.)

Beschwerden zum Entlassungsmanagement, unklare Aussagen zu weiteren Maßnahmen nach Entlassung.
Ärzte für Angehörige nicht immer erreichbar, mangelnde Einfühlsamkeit seitens des Klinikpersonals. Zu wenige therapeutische Maßnahmen.

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:

Videokonferenzen mit Klinikleitung

15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen

15.16 „Flurfunk“

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

Seelsorge, Seniorenbeirat

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

16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2 Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP
- 17.3 Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4 Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5 Weitere:

V. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden
Ich wünsche
- 18.2 mehr Vernetzung/Austausch
- 18.3 stärkeres politisches Gehör
- 18.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 18.5 zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen:
- 18.6 Weiteres:

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Da Kontakte über Telefon und E-Mail jederzeit möglich waren, wurden diese häufig außerhalb der Sprechzeiten in Anspruch genommen. Der Arbeitsaufwand ist mit diesem Fragebogen schwer zu erfassen. Der Jahresbericht befindet sich daher derzeit in Überarbeitung, um künftig detailliertere Aussagen machen zu können. Anmerken möchte ich, dass die Pförtner der Klinik sehr hilfsbereit sind und auch den Kontakt zu mir vermitteln.
