

Vorname Name
Burkhard Dülge

Datum
14.10.13

Adresse

Tel

Jahresbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers bzw. der Sachkundigen Person
aus dem Krankenhaus St. Hedwigskrankenhaus
für den Zeitraum 1.1.2013 bis 31.12.2013

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z. B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)

- Im Wechsel mit meiner Kollegin 14-tägig
- Jeweils 2 Stunden

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

- Die Sprechstunde findet regelmäßig mittwochs von 12.00 bis 14.00 Uhr statt.

3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o. a.)

- Die Sprechstunde findet in der dafür ausgewiesenen Bibliothek des Krankenhauses statt.

4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?

- Punktuell. Dort gibt es dann vorwiegend Kontakt zu Patienten.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

- Telefonisch. Bin in der Regel täglich 24 Stunden lang erreichbar.
- Schriftlich (über „Kummerkasten“ auf den einzelnen Stationen).
- In der Sprechstunde.
- Auch per Mail möglich. Wurde aber bisher von Patienten nicht genutzt.

6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?

- Da die Sprechstunde für den somatischen Bereich der Klinik sehr wenig genutzt wird, stellt sich für mich die Sinnfrage der Sprechstunde.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

Beschwerden

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt? *

- Sechs (davon 4 aus dem psychiatrischen und 2 aus dem somatischen Bereich)

9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?

- Zwei (hier ging es um zusätzliche Gespräche mit dem Chefarzt, mit den Patienten und um Briefwechsel).

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

- Das Problem der fehlenden Möglichkeit, eine Intimsphäre im Patientenzimmer zu schaffen

- Internetzugang für Patienten der psychiatrischen Stationen

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

- 11 Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen? *

- nein

- 12 Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

- Aufgrund der sehr zügigen Reaktionen der Mitarbeiter des Krankenhauses auf meine Fragen und Gesprächswünsche konnte in der Regel eine Klärung der Beschwerdefragen herbeigeführt werden.

- 13 Wenn ja, auf welchem Weg?

- Mit Telefonaten, Mails, persönlichen Gesprächen mit den Patienten, mit Mitarbeitern, mit gemeinsamen Gesprächen mit Mitarbeitern und Patienten und per Briefwechsel.

- 14 Zusätzliche Anmerkungen:

Krankenhaus

- 15 Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenführer/in seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

- Die Informationen sind m.E. ausreichend. Auf jeder Station gibt es einen Aushang zu

den Patientenfürsprechern. Jeder Patient erhält bei der Aufnahme einen Flyer, in dem u.a. die Funktion und Aufgaben des Patientenfürsprechers beschrieben sind. Es gibt „Kummerkästen“ auf den Stationen, in die man ausdrücklich auch Beschwerden an den Patientenfürsprecher einwerfen kann. Außerdem ist eine Internetseite zu den Patientenfürsprechern des Krankenhauses abrufbar.

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern

16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenführer/in seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

- Unterstützung seitens des Krankenhauses ist sehr gut.

17. Haben Sie regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja, mit wem und wie oft?

- Nein (zu Beginn unserer Tätigkeit stellten wir uns in verschiedenen Leitungs- und Mitarbeiterunden vor).

18. Gibt es Schwierigkeiten mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja bitte benennen

- Absolut nein.

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

- Nein. Ich sehe dafür auch keine Notwendigkeit.

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

- siehe oben!

21. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders positiv hervorzuheben?

- Die freundliche Atmosphäre und die Zugewandtheit gegenüber den Patienten.

22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?

- Ich sehe keine kritikwürdigen Aspekte.

23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhaus? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)

- Nein.

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

- Kann ich nicht erkennen.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Bezirk

26. Schätzen Sie die Unterstützung durch die koordinierende und begleitende Stelle des Bezirksamtes als ausreichend ein? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

- Ja. Es finden regelmäßig Gespräche mit der Stadträtin für Arbeit, Gesundheit und Soziales und mit der Psychiatriekoordinatorin statt. Außerdem ist die Psychiatriekoordinatorin jederzeit für uns Patientenführsprecher ansprechbar

27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenführsprecher/innen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

- Leider beinhalten die Informationsveranstaltungen zeitlich zu sehr das Kennenlernen von anderen Kliniken (vor-Ort-Besichtigungen etc.) und zu wenig die Probleme und Fragen anderer Patientenführsprecher.
- Die mitgeteilte Weiterbildungsveranstaltung war nicht relevant für mich. Außerdem war der Teilnehmerkreis auf 30 Personen begrenzt.

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

- Aus meiner Sicht sehe ich keinen Verbesserungsbedarf.

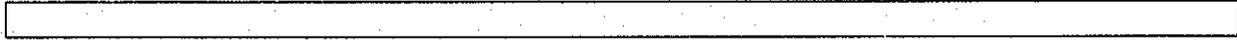
29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?

- Einen solchen Bedarf habe ich im Zusammenhang mit diesem Ehrenamt nicht

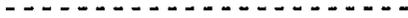
30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

- Nicht erforderlich.

31. Zusätzliche Anmerkungen:



gez. Burkhard Dülge



Unterschrift