

*M.*  
25.11.13

**Jahresbericht**  
**der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers bzw. der Sachkundigen Person**  
**aus dem Krankenhaus (DRK Kliniken Köpenick)**  
**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)

Wöchentlich 1,5 h

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Jeden Mittwoch 13.00 Uhr bis 14.30 Uhr (außer Urlaub)

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

In einem separaten Raum im Krankenhaus; am Krankenbett

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

Ja, ich mache regelmäßig Besuche, spreche dabei vorwiegend Patientinnen und Patienten an

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Informiert werden die Patientinnen über Flyer, Presse, Aufnahmeunterlagen, Website u.ä.  
Die Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch, schriftlich, persönlich oder über das Personal

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

7. Zusätzliche Anmerkungen:

## Beschwerden

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

3 Personen, 10 Personen erbaten Aufklärung über Ihre Rechte  
2 Seniorengruppen ca. 40 Personen erbaten Vortrag über die Aufgaben einer Patientenfürsprecherin

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

Keiner, ca. 20 min Bearbeitungszeit pro Beschwerde

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Geruchsbelästigung aus einem Schrank  
Beschwerde über ein anderes Krankenhaus nach Überweisung  
Essen schmeckt nicht

\* 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?

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

14. Zusätzliche Anmerkungen:

## Krankenhaus

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

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

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

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

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

18. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

nein

19. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Ich fühle mich ausreichend unterstützt

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

Die medizinische und pflegerische Versorgung im Krankenhaus ist sehr gut.  
Das Controlling und Qualitätsmanagement des Krankenhauses funktionieren sehr gut. Bei meinen Gesprächen mit den Patientinnen und Patienten auf den Stationen gibt es keine Beschwerden.  
Auch bei den Vorträgen über die Aufgaben einer Patientenfürsprecherin wurde mir dies von Ehemaligen Patientinnen bestätigt.

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

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

Das Krankenhaus ist hervorragend im Kiez verankert.

23. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

24. Zusätzliche Anmerkungen:

## Bezirk

25. 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 gibt eine sehr gute Unterstützung

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

Leider konnte ich aus terminlichen Gründen an keiner Veranstaltung teilnehmen

27. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

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

29. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

31. Zusätzliche Anmerkungen:

-----  
Unterschrift