

**Jahresbericht**  
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers bzw. der Sachkundigen Person  
aus dem Krankenhaus St. Hedwig  
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)

14-tägig, 2 Stunden, im Wechsel mit dem Patientenfürsprecher der somatischen Abteilung.

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Mittwochs 12-14 Uhr

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

In der Patientenbibliothek

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

Nur bei Bedarf. Bei diesen Gelegenheiten besteht gleichermaßen Kontakt zu Mitarbeitern wie Patienten.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Telefonisch und per email.

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

Evtl. mehr Informationen im Hause verteilen.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

## Beschwerden

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

drei

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

Eine Patientin kontaktierte mich mehrfach ausserhalb der Sprechstunde und ich suchte sie zweimal auf der Station auf.

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Bis auf diesen einen Fall handelte es sich um Nachfragen zur Sprechstunde.

\* 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?

Evtl. sollten mehr Plakate und Flyer verteilt werden. (In Arbeit)

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

16. 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?

Keine Probleme

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

Nein, nur nach Bedarf. Auf Anfragen meinerseits wird in aller Regel zügig reagiert.

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

Keine

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

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

Die unkomplizierte Kommunikation und der allgemein sehr freundliche Umgangston sowie der professionelle Umgang mit Beschwerden u.Ä.

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

Gegenwärtig scheint ein Mangel an Räumlichkeiten für Ruhezeiten der Patienten der Tagesklinik zu bestehen.

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

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

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

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

Sehr umfangreich und hilfreich.

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

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

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

31. Zusätzliche Anmerkungen:

-----  
Unterschrift