

Burkhard Dülge

Jahresbericht
des Patientenfürsprechers (Somatischer Bereich)
aus dem Krankenhaus HEDWIGSHÖHE
für den Zeitraum Oktober 2014 bis Sept. 2015

Sprechstunden

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

14-tägig je 2 Stunden

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Ja, mittwochs von 12 bis 14 Uhr im Wechsel mit meiner Kollegin

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

In einem separaten Raum und zwar in der Bibliothek des Krankenhauses.
Leider wird dieser Raum wegen Raummangels während der Mittagspause von 12 bis 13 Uhr stark von ruhebedürftigen Patienten als Ruheraum benutzt.

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 mit Patienten und Personal.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Der Kontakt wird vor allem telefonisch und schriftlich von den Pat. hergestellt.
Ich bin telefonisch fast täglich 24 Std. erreichbar.

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

Ich sehe keinen Änderungsbedarf, da es telefonisch, in der Sprechstunde und per Internet Kontaktmöglichkeiten gibt.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine.

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?

Zwei dieser Beschwerden waren zeitlich recht umfangreich. Bei einer gab es mehrere persönliche Gespräche mit dem Pat. und dessen Ehefrau und mit den zuständigen Ärzten. Im Rahmen einer zweiten Beschwerde fanden mehrere Besuche am Bett und Rücksprachen mit der zuständigen Sozialarbeiterin statt.

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Benennung der leider allgemein bekannten Probleme im Bereich der Notaufnahme. Sie sind für das Krankenhaus nicht lösbar, sondern struktureller Natur.

* 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?

In zwei der drei Fälle handelte es sich um Behandlungsprobleme bzw. Probleme, die mit Vorerkrankungen bzw. mit dem Krankheitsverlauf zu tun hatten. Im ersten Fall fand ein ausführliches aufklärendes Gespräch mit zuständigen Ärzten statt. Im zweiten Fall konnte die Pat. unterstützt werden, recht schnell krankengymnastisch behandelt zu werden, was infolge der Krankheitsentwicklung so nicht vorgesehen war. Im dritten Fall konnte die Ehefrau des im Krankenhaus verstorbenen Mannes sachkundig über Nachfolgekosten (Krankenhaustagegeld) informiert werden.

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

Durch Rücksprachen mit den zuständigen Ärzten, mit einer Sozialarbeiterin des Krankenhauses und mit Hilfe der Krankenhausverwaltung.

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine.

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?

Das Personal müsste immer wieder auf die Existenz der Pat.-fürsprecher hingewiesen 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?

Die Unterstützung seitens des Krankenhauses ist gut. Verbesserungsnotwendigkeit gibt es nicht.

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

Bei Bedarf mit dem zuständigen Personal (Ärzten, Sozialarbeitern, Pflegedienstleitung, Krankenhausverwaltung,...).

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

Nein, gibt es nicht.

18. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein.

19. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

1. Siehe oben: bei dem Informieren des Personals über unsere Existenz.
2. Bei der Raumfrage: unser Sprechstundenraum wird von 12 bis 13 Uhr von Patienten als Ruheraum benutzt.

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

.Das schnelle, freundliche, kompetente und konkrete Reagieren auf Fragen/Anregungen meinerseits.

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

Nichts.

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

Nein.

23. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Keine.

24. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine.

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, ausreichend.

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

Gut.

27. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Ich sehe keinen Verbesserungsbedarf.

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

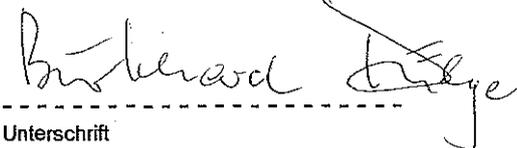
Nein, kein zusätzlicher Bedarf.

29. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Keine.

31. Zusätzliche Anmerkungen:

Keine.



Unterschrift