

Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin aus dem Paulinenkrankenhaus
für den Zeitraum 17.09.2015 bis 31.12.2015

Sprechstunden

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)
Wöchentlich
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?
JA - vormittags
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)
Separater Raum wenn gewünscht auch am Krankenbett
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?
Mit den Patienten wenn gewünscht, ansonsten mit den Schwestern.
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
Per Handy
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? *
Fünf
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?
Konnte alles am Telefon geklärt werden
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?
Unterbringung, Teilweise Betreuung konnte aber alles durch ein Gespräch geklärt werden
11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen? *
-
12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?
ja
13. Wenn ja, auf welchem Weg?
Durch telefonische Gespräche

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?

Sehr gut, es gibt Aushänge auf jeder Station mit meiner Handy Nr. und mit der Raumangabe wo ich zu finden bin.

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?

Optimal

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

Mit der Pflegedienstleitung, es besteht jederzeit die Möglichkeit für Gespräche und für alle Bereiche

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

Nein

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Ich bekomme jede Unterstützung wenn ich sie möchte

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

Die Freundlichkeit, Offenheit

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

-

23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (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 Patientenfürsprecher/innen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

Ich hatte noch keine

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:

-

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