

---

**Jahresbericht**  
**der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers**  
**aus dem Paulinenkrankenhaus**  
**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 1x, jeweils für mind. 2 Stunden

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Ja, regelmäßig, fester Termin jeweils am Dienstag 16-18 Uhr. Im ganzen Jahr 1x keine Sprechstunde wg. Krankheit, 3x wg. wichtiger familiärer Termine (Beerdigungen usw.), 4x Urlaub (nicht am Stück), stattdessen 2x Ersatztermine.

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

Separater Raum steht zur Verfügung (der an den anderen Tagen auch noch von der Seelsorgerin und der Betriebsärztin genutzt wird), mit Telefon, Rechner, eigenem, verschließbarem Schrank. Der Raum bietet sich für Gespräche allerdings nicht an, da er wenig einladend gestaltet ist, eben ein Funktionsraum, zugeschnitten auf die Bedürfnisse und Erfordernisse der Betriebsärztin. Normalerweise gehe ich nach Sichtung meiner Post und Erledigung von Anfragen etc. auf die Stationen. Gewünschte Gespräche finden meist auf der Station im Patientenzimmer statt, bei Bedarf und je nach Anliegen und Situation aber auch in „meinem“ Raum (aber sehr selten) oder einem anderen geschützten Bereich.

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

Ja, ich gehe regelmäßig über die Stationen; habe dort auch immer kurz mit dem Personal Kontakt, aber mehr mit den Patienten. Ansonsten siehe Punkt 3

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Selten über den vor meinem Raum befindlichen Briefkasten, meist über das Pflegepersonal, aber auch nur, weil ich bei den anwesenden Schwestern / Pflegern anfrage, ob was anliegt / ihnen was bei Patienten aufgefallen ist etc., oder über andere Patienten, in einigen wenigen Fällen per Telefon bzw. per Post / Mail (dann haben mich Angehörige angerufen / mir geschrieben und um Vermittlung bzw. einen Gesprächstermin gebeten).

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

Schwer zu sagen. Eigentlich nichts wirklich. Manchmal scheint es mir aber so, als ob das Pflegepersonal mich eher als allgemeine Gesprächspartnerin für Patienten sieht. Wenn sie mir z.B. Patienten empfehlen, zu besuchen, ist die Begründung meist eher, dass der/die Patient / in „...mal jemanden zum Reden braucht“ (aber nicht, dass z.B. ein Problem besteht, z.B. auch von ihrer / pflegerischer Seite aus mit einem Patienten oder in der allgemeinen Kommunikation zwischen Patient und Pfleger / Schwester oder der Patient ein Anliegen geäußert habe). Daher habe ich darum gebeten, dass ein Plakat mit kurzem Text zu meinen Aufgaben / Anliegen, mit Bild, meiner Erreichbarkeit usw. auch in der Empfangshalle, in der es zahlreiche Sitzgelegenheiten und einen großen Fernseher gibt, aufgehängt wird. Andererseits habe ich aber auch immer wieder den Eindruck, dass die meisten Patienten insgesamt ganz zufrieden mit der Pflege und Versorgung im Hause sind (mit der Ausnahme Essen / Speisenversorgung, psychologischem Dienst – es gibt quasi keinen, jedenfalls nicht fest im Haus).

7. Zusätzliche Anmerkungen:

Ich würde mir wünschen, dass z.B. am Dienstag in der Übergabe der Pflege oder in der vermutlich 1x/ Woche stattfindenden Stationssitzung mein Termin in der Form Thema ist, dass überlegt wird, ob es Vorkommnisse / schwierige Situationen zw. Patient/en und Pflege gab oder ob ein Patient sich so geäußert hat, dass man ihn mir nennen sollte oder ... Denn wenn ich auf die Stationen komme und nachfrage, fängt das Nachdenken eigentlich immer erst an.

## Beschwerden

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

Ca. 10 Patienten  
Insgesamt hatte ich mit 59 Patienten Kontakt und habe sie zusammen genommen ca. 130 – 150 x besucht / Gespräche geführt

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

5 – max.10 Patienten  
2-5 Termine, jeweils ca. 2-5 Stunden

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

### I) Essen:

- Mittagessen > schmeckt nicht, kommt lau bis kalt an, ist verbrannt usw., sei insgesamt eine Zumutung. Oft zu wenig da, so dass eine 2. Portion nicht möglich ist.
- Auf den Stationen werden mittags insgesamt immer nur 2 Vollkost-Essen und 1 vegetarisches Essen angeboten. In der Cafeteria gibt es im Gegensatz dazu 4 Essen (3x m. Fleisch, 1x vegetarisch). Aber nicht jeder Patient kann aus Krankheitsgründen in die Cafeteria gehen / fahren!
- Zu wenig auf dem Abendbrotwagen, so dass die Letzten beim Austeilen z.B. vom Salat oder von der Wurst nur noch wenig bis gar nichts mehr abbekommen. Immer wieder die gleichen 2(-3) Wurstsorten (nur Kochwurst und davon immer die gleichen Sorten mit nur geringer Abwechslung. Für transpl. Patienten noch eingeschränkter, wenn die eine von beiden angebotenen Wurstsorten für sie unverträglich ist!  
Insgesamt zu wenig Frisches / Obst, Salat usw..  
Extra Bestellung / Wunschessen ist nicht möglich.  
Probleme, wenn Patient zunehmen soll! Nur über extra hochkalorische Getränke möglich!

### II) Cafeteria:

Ungemütlich / kühl im Ambiente, unangenehmes Neonlicht, zugig, zu teuer.  
Es wurden zu hohe Preise am Kiosk / in der Cafeteria beklagt, v.a. im Hinblick darauf, dass viele Patienten nur selten bzw. wenig Besuch bekommen, da sie selber oft von weit her kommen und ihre Familien und Freunde dem entspr, auch weiter weg wohnen und es in der Umgebung des Hauses keine Geschäfte in erreichbarer Nähe gibt. Daran hat sich allerdings nichts geändert. Es gibt auch keinen Getränkeautomat im Haus. Und die Cafeteria schliesst um 17 Uhr!

### III) Umgangsart / Tonlage des Pflegepersonals im Umgang mit den Patienten

Nach wie vor wird immer wieder mal darüber geklagt. Zum Beispiel:

- > hört oft nicht zu; manchmal „schnippisch / flapsig“ im Ton, z.B. bzgl. Wunsch von Patientin, spezielle Augentropfen geträufelt zu bekommen (was auch nicht gemacht wurde); gehen immer wieder wenig auf den Patienten ein; sind unachtsam; Patientin (liegt fest im Bett) wird „angemacht“, weil ihr was zwischen Bett und Mülleimer gefallen ist statt darein.
- > Wenn ein Patient zu oft klingelt bzw. häufiger auf die Toilette muss, wird von Seiten der Pflege auch schon mal Unmut geäußert.
- > Es wird nicht darauf geachtet, dass Patient Lactose freies Essen auch wirklich immer

- bekommt, was oft nicht der Fall war.
- > Pflegepersonal ist oft nachts zu laut.
  - > Immer wieder dauere es lange, bis die Pflege auf das Klingeln hin kommt.
  - > Bei 2 Patientinnen u.a. mit einem Schlaganfall und Halbseitenlähmung war der jeweils betroffene Arm in keiner Weise gelagert. Und meine Nachfrage beim dienst habenden Pflegepersonal brachte „kein Ergebnis“.

IV) Stationsärzte:

Wissen oft über jeweilige Krankengeschichte und Verlauf nicht gut Bescheid, da immer wieder ein anderer Arzt / eine andere Ärztin kommt.

V) Teilweise große Unfreundlichkeit der Sozialarbeiterinnen, v.a. einer Mitarbeiterin.  
Und wenig individuelle Bearbeitung der Patientenwünsche bzgl. der Rehaklinik.

VI) Es gibt keine/n Psychologin/gen / Psychotherapeutin/ten im Haus, d.h. keine feste, regelmäßige Sprechstunde (mehrmals pro Woche). Nach Absprache des Hauses werden bei Bedarf dann Psychotherapeuten in Ausbildung geholt. Meist dauert es aber ziemlich lange, bis dann jemand kommt.

VII) Es fehlen Beschäftigungsmöglichkeiten, z.B. entspr. Gruppen.

IX) Es wird ein Geldautomat im Haus gewünscht.

\* 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. Trotzdem – besonders waren / sind immer wieder Patienten der Station 2 betroffen. Sie sind oft sehr lange / viele Monate im Haus, da sie auf eine Transplantation warten.

- Die Matratzen seien viel zu dünn und damit zu hart (eine Patientin hat daher um eine zweite zusätzliche Matratze gebeten).
- Die Schränke seien zu klein, vor allem im Hinblick darauf, dass sie u.U. monatelang im Haus sind und oft von weit her kommen.
- Es gäbe nur 1 WC für bis zu 6 Patienten aus 3 Zimmern (Männer und Frauen!!). Was daher immer wieder schmutzig ist!

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Nein, nicht alle. U.a. weil sie mir erst in den letzten Wochen und Monaten zu Gehör kamen. Z.B. können die Schränke nur durch Umbaumaßnahmen entstehen. Und wie weit das Problem mit den Matratzen bei den Langzeitpatienten schon soweit durchgedrungen ist, dass ..., weiß ich noch nicht. Das Aufstellen eines Geldautomaten sei nicht möglich.

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Wie oben schon gesagt: es fehlen Beschäftigungsmöglichkeiten. Vor allem für die Patienten, die auf ein neues Herz warten. Und das oft sehr lange!

## 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?

Sie sind ausreichend. Von dem zusätzlichen Plakat (leider nur in A4, siehe dazu Pkt. 6) für die Empfangshalle habe ich mir einiges an besserer Information versprochen. Es ist mir aber weiter unklar, ob und wie Patienten und / oder ihre Angehörigen durch das Personal, z.B. bei der Aufnahme, auf die Möglichkeit, mit der Patientenfürsprecherin Kontakt aufnehmen zu können und ob sie auf die dazu notwendigen Informationen (z.B. in der Patientenmappe oder die Aushänge im Stations-Aufenthaltsraum, explizit hingewiesen werden. Es zeigt sich aber auch immer wieder, dass viele Patienten grundsätzlich bzw. im Großen und Ganzen zufrieden mit dem Haus, der Pflege usw. sind.

\* 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?

Ja, ist o.k. Allerdings werde ich nach wie vor, trotz eines Vorstoßes meinerseits bei der Krankenhausleitung, nicht am Beschwerdemanagement beteiligt, auch nicht nachträglich informiert, worüber z.B. Patienten sich in dem Bewertungsbogen bei der Entlassung geäußert haben. Mir ist bekannt, dass das Haus mich daran nicht beteiligen muss. Ich fände es trotzdem gut bzw. sinnvoll. Letztendlich bleibe ich isoliert im Haus, es gibt keine Kontakte, es sei denn, ich habe Anliegen oder vertrete Anfragen / Anliegen / Beschwerden von Patienten und / oder Ihren Angehörigen.

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

Nein. Es gibt keinen regelmäßigen Termin, und von Seiten der Krankenhaus-, Abteilungs- oder Stationsleitungen ist bisher keiner an mich heran getreten. Gesprächstermine gingen immer initiativ von mir aus. Siehe dazu auch Punkt 16.

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

Nein, keine wirklichen Schwierigkeiten. Bis auf die Tatsache, dass ich bei einem Vorstoß bzgl. Teilnahme im Beschwerdemanagement in der Krankenhausleitung mit einem deutlichen und nicht sehr freundlichen „Nein“ beschieden wurde. Es gibt im Grunde so gut wie keinen Kontakt zwischen mir und „dem Haus“ als Synonym für die Leitungsebene und die anderen Mitarbeiter. Denn selbst der Kontakt zur Pflege auf den Stationen beschränkt sich auf meine Nachfrage bzgl. besonderer Ereignisse in der letzten Woche oder Nachfragen von Patienten oder ... Ich bin isoliert! Und Spaß macht mir das nicht!

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Momentan brauche / erwarte ich keine. Und nach wie vor meine ich, dass ich sinnvoll im Beschwerdemanagement mitarbeiten könnte. Ich habe mich aber auch schon an den zuständigen Mitarbeiter im Bezirksamt gewendet, der allerdings keine Möglichkeit sah, etwas zu tun und zu ändern.

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

Es ist insgesamt eine schönes Haus. Und viele Patienten scheinen sehr zufrieden zu sein. Besonderes kann ich nicht hervorheben.

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

Nichts besonders. Aber es müsste einen psychologischen Dienst im Haus direkt geben. Es müsste Bschäftigungsmöglichkeiten geben > siehe dazu auch Pkt. Und

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

Neben dem Herz-Zentrum die einzige Klinik für die Behandlung / Nachbehandlung und auch Operation von Herzerkrankungen und Organ-Transplantation (nach meiner Kenntnis).

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Qualität des Essens, Möglichkeit für extra Wünsche bzgl. Essen.  
Beschäftigungsmöglichkeiten.  
Psychotherapeutischen Dienst im Haus.

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.)?

Gut, interessant und ausreichend

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:

Connie Koesling / Patientenfürsprecherin im Paulinenkrankenhaus

-----  
Unterschrift