

## **Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin**

**aus dem Paulinenkrankenhaus**

**für den Zeitraum: 01.01.2014 bis 31.12.2014**

### **Sprechstunden**

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

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)  
> in der Regel wöchentlich
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?  
> 1x/Woche 16 – 18 Uhr
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)  
> je nach Situation und Möglichkeiten des / der Patienten/tin im Krankenzimmer, im stat. Aufenthaltsraum oder im Raum für die Patientenfürsprecherin im EG des Hauses
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?  
> mehr oder weniger regelmäßig, nicht immer auf allen Stationen, je nach Anliegen und Bedürfnissen der / des Patienten
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?  
> in der Regel gar nicht. Initiative geht eher von mir aus. Meine regelmäßigen Nachfragen beim Pflegepersonal sind eher bzw. meist ohne Erfolg
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?  
> mehr Hinweise vom Pflegepersonal, auch Ärzten usw. bzgl. „schwieriger“ Patienten und / oder Problemen. Denn auf meine Nachfragen gibt es eher wenig Antworten.
7. Zusätzliche Anmerkungen:  
> Insgesamt bin ich hier vielfach überflüssig. Insgesamt treten wenig wirkliche Beschwerden oder besondere Vorkommnisse auf, die meinen Einsatz erfordern. Abgesehen davon geht die Krankenhausleitung zusätzlich selber durchs Haus / über die Statio-

nen / in die Zimmer und fragt nach. Ich empfinde das als meinen Einsatz konterkarierend.

## Beschwerden

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

8. Wie viele Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige haben sich mit Beschwerden an Sie gewandt?  
> direkt = ca 3-5, max. 10
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?  
> 2 – 5 Besuche, Gespräche mit Stat.Arzt / Ärztin und dem Pflegepersonal, aber eher selten. Wichtiger schien mir, dass ich Zeit für sie / die Patienten bzw. den einzelnen Patienten habe bzw. mir nehme und zuhöre.
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?
  - Essen
  - Verhalten einzelner Personen aus dem Pflegebereich oder der Ärzte
  - Fehlende Beschäftigungsmöglichkeiten
  - Die Möglichkeit, auch mal selber zu kochen
11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen?  
> überwiegend von den Stationen 2+4, gelegentlich auch Stat.6 (Privat-Stat.)
12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?  
> ja, vor allem aber geglättet durch Zuhören, Anteil nehmen, Verständnis zeigen oder auch Vorschläge, wie sie mit der entspr., schwierigen Situation umgehen könnten.
13. Wenn ja, auf welchem Weg?  
> Gespräch, Zuhören, Zeit haben, Anteilnahme, Stellung beziehen, Vorschläge machen, wie sie mit der schwierigen Situation vielleicht umgehen könnten usw.
14. Zusätzliche Anmerkungen:

## Krankenhaus

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

15. Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenfürsprecher/ Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?  
> Info-Blatt in der Pat.-Mappe, Aushang im jeweiligen Aufenthaltsraum und in der Eingangshalle
16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Raum ist vorhanden, ausgestattet mit AB am Telephon, Computer, abschliessbarem Schrank. Der Raum selber ist aber sehr funktional, nüchtern, eher unschön. Wird außer von der Patientenfürsprecherin auch noch von der Seelsorgerin und Personalärztin genutzt (zeitliche Überschneidungen gibt es dabei nicht).

17. Haben Sie regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja, mit wem und wie oft?  
> Ja! Regelmäßig 1x / Jahr, es sei denn, ich habe ein Anliegen. Dann werde ich z.B. in die monatliche KL-Sitzung eingeladen. Zusammenarbeit ist das aber nicht!!
18. Gibt es Schwierigkeiten mit der Krankenhausleitung, Abteilungsleitung, Pflegedienstleitung, der/dem Qualitätsbeauftragten usw.? Wenn ja bitte benennen.  
> Nein, Schwierigkeiten nicht! Aber auch keine wirkliche Zusammenarbeit!! Eine regelmäßige Teilnahme an der AG Qualitätsmanagement wird mir verweigert!!
19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?  
> Nein
20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?  
> Ich brauche eigentlich keine Unterstützung, sondern gemeinsam an einem Strang ziehen! Sich gemeinsam verantwortlich fühlen für die Patienten und Abläufe! Auch wenn wir immer wieder unterschiedliche Ziele ansteuern. Zusammen überlegen, was man wie, wann und wo verbessern könnte.
21. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders positiv hervorzuheben?  
> Die meisten Patienten, mit denen ich gesprochen habe, sind zufrieden, auch noch, wenn mal en détail nachfragt.
22. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?  
> Dieses Gegeneinander. Auf keinen Fall den anderen merken lassen, was nicht stimmt, wo man verbessern müsste usw. Natürlich bin ich kein wirklicher Teil des Hauses. Aber doch auch immer daran interessiert, dass es den Patienten gut geht, sie sich wohlfühlen, verstanden und angenommen fühlen.
23. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)  
> Ja. Es werden hier überwiegend Herzpatienten vor und nach OP bzw. auch statt OP betreut, behandelt.
24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?  
> Die Möglichkeit von Wunschen  
> Beschäftigungsmöglichkeiten  
> Gesprächskreis  
> Psychologen, an den / die die Patienten sich wenden könne.
25. Zusätzliche Anmerkungen:

## Bezirk

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

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?  
> Ist o.k. Ich weiss bzw. bin sicher, wenn ich sie bräuchte, bekäme ich Unterstützung.
27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?  
> o.k., für mich jedenfalls. Ich habe allerdings auch ca. 35 Jahre als Ergotherapeutin in Krankenhäusern gearbeitet. Und komme aus einem Arzt-Haushalt (mein Vater hat Immer im Krankenhaus gearbeitet), bin also „vom Fach“.
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