

Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin
aus der Schlossparkklinik und Park-Klinik Sophie Charlotte
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)
1x wöchentlich und bei Bedarf
2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?
Jeden Dienstag von 15.00 Uhr – 17.00 Uhr
3. Wo finden diese statt? (am Krankenbett, separater Raum, o.a.)
Separater Raum/Büro, auf der Station im Krankenzimmer
Auf der geschlossenen psychiatrischen Station: im Aufenthaltsraum, Krankenzimmer, Flurecke
Auf allen anderen Stationen: am Krankenbett, oder im Büro
4. Machen Sie regelmäßig Besuche auf den Stationen? Haben Sie hierbei vorwiegend Kontakte mit den Patientinnen und Patienten oder mit dem Personal?
Ja, wenn keine Anmeldungen vorliegen. Der Kontakt findet überwiegend mit dem Pflegepersonal statt
5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
Über die Informationsstelle im Krankenhaus, Mitteilung im Briefkasten und durch das Pflegepersonal
6. Was müsste aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kontaktaufnahme bzw. Sprechstundenverbessert werden?
Habe keine weiteren Vorschläge
7. Zusätzliche Anmerkungen:
Keine

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?

Insges. 33 Patienten, davon 20 Patienten auf den psychiatrischen Stationen,
1 Angehöriger,
11 Beurteilungsbögen

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

Jede/r Patientin/Patient, die/der einen Gesprächsbedarf hat, erfordert mindestens einen Gesprächsaufwand von 30 Minuten

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

In der Psychiatrie: Zwangsunterbringung und Dauer, Medikation, Fixierung, Unzufriedenheit mit der/dem amtlich eingesetzten Betreuerin/ Betreuer

In den somatischen Abteilungen: Pflegerischer- und ärztlicher Umgang, Umgangston, mangelnde Koordination zwischen den einzelnen Abteilungen z.B. mit Physiotherapeutischer Einrichtung, 4 Bettzimmerbelegung, zum Teil keine Nasszelle und Toilette im Zimmer, Verpflegung, Hygiene

11. Wandten sich gehäuft Patientinnen und Patienten aus bestimmten Abteilungen an Sie, wenn ja mit welchen Problemen?

Patienten auf der geschlossenen psychiatrischen Station: Fragen zum richterlichen Beschluss, Zwangsunterbringungszeit, Probleme mit der eingesetzten Betreuerin/ dem Betreuer. Spaziergang/Aufenthalt im Freien ist nur in Begleitung eines Pflegers/ einer Krankenschwester möglich. Patienten fühlen sich eingeschlossen, wie im Gefängnis, es gibt keine Freifläche für einen „Draußen-Aufenthalt“.

Patienten kennen sich häufig sehr gut mit Medikamenten und deren Wirkung aus, deswegen manchmal Widerstand bei Neuverordnung und Dosierung. Patienten fühlen sich unzureichend aufgeklärt, erhalten zu wenige Informationen über das Krankheitsbild und Therapieverordnung. Patienten können nur im Krankenzimmer und im Aufenthaltsraum Besuch empfangen.

Auf den somatischen Stationen: siehe Punkt 10, mangelnde Information, Kommunikation Patienten fühlen sich häufig nicht ernstgenommen und im Umgang nicht gleichwertig behandelt, Ärzte haben zu wenig Zeit auf den Patienten einzugehen, Visite kommt häufig während des Mittagessens.

Räumliche Situation,

Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Auf der geschlossenen psychiatrischen Station weniger, aber durch das Gespräch fast immer Entlastung beim Patienten spürbar

In anderen Abteilungen zum Teil ja, angesprochene Probleme konnten zumindest geklärt werden. Aber 4 Bettzimmer und andere räumliche Situationen bleiben ein Dauerthema

12. Wenn ja, auf welchem Weg?

Durch Gespräche mit allen Verantwortlichen: Ärzte, Pflegepersonal, Leiterin der Küche, Leiter der physikalischen Abteilung, Verwaltungsleitung

13. Zusätzliche Anmerkungen:

Alle Verantwortlichen, die mit einem Problem konfrontiert wurden, waren sehr kooperativ und lösungsorientiert, auch wenn u.U. keine unmittelbare Lösung gefunden werden konnten.

Gespräche helfen die angestauten Probleme „los zu werden“.

Krankenhaus

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

14. 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?

Ja, sind ausreichend

15. 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?

Im Moment ausreichend

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

2x im Jahr und nach Bedarf

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

Nein

18. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein

19. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?
Bei Neueinstellung von Pflege- und ärztlichem Personal sollte auf die Einrichtung der Patientenfürsprecherin und deren Aufgaben hingewiesen werden. Patientenfürsprecher/innen sind keine „Anschwärzer/innen“, sie verstehen sich als Mittler/innen zwischen allen Beteiligten
20. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders positiv hervorzuheben?
Sehr gute Kooperation mit dem Krankenhauspersonal und Verwaltung, schnelle Gesprächsbereitschaft sowie Interesse zu einer Lösung beizutragen
21. Was ist aus Ihrer Sicht beim Krankenhaus besonders kritisch zu beurteilen?
Personalmangel, vorgeschriebene Liegedauer durch die Krankenkassen.
Mangelnde Räumlichkeiten, Situation der 4 Bettzimmer, Nasszellen, Toiletten, Hygiene
Kein ausreichendes barrierefreies Krankenhaus.
Im Ärztehaus gibt es keine automatische Türöffnung für Patienten, die im Rollstuhl sitzen
22. Gibt es Besonderheiten seitens des Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)
Spezialisierte Schlaganfallstation, Stroke Unit
23. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?
Einen Erweiterungsbau, seit Jahren gefordert.
Aufstockung des Personals, dabei Berücksichtigung von Alzheimerpatienten, die einer besonderen Betreuung bedürfen.
Generell muss der alternden Bevölkerung in der Gesundheitsversorgung Rechnung getragen werden.
24. Zusätzliche Anmerkungen:
Solange sich im o.g. Punkt nichts ändert, werden weitere Jahresberichte ähnlich ausfallen

Bezirk

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

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?

Grundsätzlich ja!

Vielleicht wäre es sinnvoll 1x im Jahr ein Treffen mit der koordinierenden und begleitenden Stelle des Bezirksamtes, der Leitung des Krankenhauses und der Patientenfürsprecherin zu organisieren

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

Sehr gut!

27. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Nichts

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

Ja, wird schon vom Arbeitskreis BIP organisiert

29. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Noch mehr Aufklärungs-/Öffentlichkeitsarbeit bezüglich Sinn und Zweck der Aufgaben von Patientenfürsprecher/innen.

30. Zusätzliche Anmerkungen:

Es wäre hilfreich für die weiterführende Arbeit, eine Resonanz auf den Jahresbericht zu erhalten, damit die Patientenfürsprecherin erfährt, welche und ob eine Konsequenz daraus gezogen wurde

25.1.2014, Ulrike Schmode-Seibold

Datum / Unterschrift