

**ARBEITSKREIS
DER PATIENTEN-
FÜRSPRECHERINNEN UND -
FÜRSPRECHER
BERLIN**

Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 1 . 1 . bis 31 . 12 . 20

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus

(Name und Anschrift)

Alexiather Krankenhaus Hedwigshöhe
Hohensteig 1
12526 Berlin

Bezirk

Treptow-Köpenick

Bettenzahl

456

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie

**Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
(Vorname und Name)**

Dr. Peter Beule

Telefon

030/6741-2213

Fax

Handy

E-Mail

patf-hedwigshoehe-2@berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
1.2 Informationsblatt/Flyer
1.3 Aushang
1.3.1 im Eingangsbereich
1.3.2 auf den Stationen
1.3.3 in Krankenzimmern
1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen
1.4 Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses
1.5 weitere Angebote: _____

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
2.1.1 eigener Anschluss
2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
2.2 Internetnutzung:
2.2.1 Zugang im Krankenhaus
2.2.2 privater Zugang zu Hause
2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
2.3.1 eigener Raum
2.3.2 Mitbenutzung eines Raumes
2.3.3 kein fester Arbeitsplatz
2.3.4 Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
2.3.5 andere Möglichkeiten: _____

3. SPRECHZEITEN IN DER KLINIK/ARBEITSAUFWAND

- 3.1 Sprechzeiten werden angeboten
3.1.1 täglich
3.1.2 wöchentlich
3.1.3 14-tägig
3.1.4 monatlich
3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
3.3.1 ja
3.3.2 nein

4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
4.2 Mail-Adresse
4.3 Interner Briefkasten
4.4 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 Aufsuchen der Patienten
4.6 Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum
davon
5.1 Anfragen (Information, Auskünfte)
5.2 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 Lob , betreffend
- 5.3.1 Klinik/Ausstattung 5.3.2 Ärzte/Behandlung
- 5.3.3 Pflege-/Therapiepersonal 5.3.4 Verpflegung
- 5.4 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)
- 5.5 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

- Kontakte wegen
- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
- 6.1.1 mit Überweisung 6.1.2 über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung)
- 6.2 Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe)
- 6.3 Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause)
- 6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine
- 6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief)
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7 Weiterem: _____

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- Kontakte wegen
- 7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer
- 7.2 zu geringer Rückzugsmöglichkeiten
- 7.3 bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz
- 7.4 zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.5 Weiterem: _____

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- Kontakte wegen
- 8.1 unzureichender Sauberkeit
- 8.1.1 im Krankenhaus allgemein 8.1.2 im Krankenzimmer
- 8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers 8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen
- 8.2 mangelhafter Hygiene
- 8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften 8.2.2 Händedesinfektion nicht erfolgt
- 8.3 Weiterem: _____

9. VERPFLEGUNG

- Kontakte wegen
- 9.1 zu geringer Auswahl 9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen
- 9.3 schlechter Qualität 9.4 erkaltetem Essen 9.5 keinem Essen
- 9.6 unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer) Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme
- 9.7 Weiterem: _____

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

Kontakte wegen

10.1 Unzufriedenheit mit

10.1.1 medizinischer Behandlung

10.1.2 pflegerischer Betreuung

10.1.3 therapeutischer Betreuung

10.1.4 Medikation/Arzneimitteln

10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler

10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4 Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem: _____

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

Kontakte wegen

11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

11.1.1 Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information)

11.1.2 Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen

11.1.3 Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen

11.1.4 Sozialdienst und Patienten/Angehörigen

11.1.5 dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen)

11.2 Zeitmangel, Defiziten bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei

11.2.1 Ärzten

11.2.2 Pflegekräften

11.2.3 Sozialdienst

11.2.4 anderem Personal

11.3 des Einsatzes von Leasingkräften in der Pflege

11.3.1 in (zu) großem Umfang

11.3.2 problematisch wg. Informationsdefiziten

11.4 Weiterem: Handy wegen Fotografierens abgenommen

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

Kontakte, weil

12.1 Besuchszeiten

12.1.1 unzureichend sind

12.1.2 nicht eingehalten werden

12.2 Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind

12.3 Weiteres: "Besuchsverbot" wegen Corona-Pandemie

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

Kontakte wegen

unzureichender

13.1 Parkmöglichkeiten

13.2 Barrierefreiheit

13.3 Geschäfte und Dienstleistungen

13.4 Umsetzung Nichtraucherschutz

13.5 Angebote für Raucherinnen/Raucher

13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen

13.7 Weiterem: _____

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Angst Angehöriger vor Entlassung (2x)

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

- 15.1 jederzeit
- 15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf bei
- 15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement
- 15.6 Ärztlicher Leitung 15.7 Pflegedienstleitung
- 15.8 Sozialdienst
- 15.9 Sonstigen: _____

Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich

- 15.10 praktisch nie 15.11 gelegentlich 15.12 regelmäßig
- 15.13 schriftlich 15.13 mündlich
- ergänzt durch
- 15.14 Teilnahme an Sitzungen: _____
- 15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
- 15.16 „Flurfunk“
- 15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.): _____

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

- 16.1 Treffen gibt es
- 16.1.1 keine 16.1.2 gelegentlich 16.1.3 regelmäßig
- 16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch
- 16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden
- 16.2.1 Flyer/Plakate 16.2.2 Visitenkarten 16.2.3 Ausweis
- 16.2.4 weitere Materialien (wie Handreichung, rechtliche Grundlagen, Handbuch für psychiatrische Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher)
- 16.3 Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss
- 16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2 Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP
- 17.3 Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4 Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5 Weitere: kontinuierliche Betreuung durch die BIP

V. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden
Ich wünsche
- 18.2 mehr Vernetzung/Austausch
- 18.3 stärkeres politisches Gehör
- 18.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 18.5 zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen:

- 18.6 Weiteres: _____

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

- 1. nur 6 Fälle statt 12-15 wie in den Vorjahren
- 2. nur 1 Fall mit "Gewalterfahrung" statt 3-5 in den Vorjahren
- 3. drei mal durch Angehörige eingeschaltet, einmal durch eine Ex-Patientin wegen eines fehlenden Entlassungsbriefes

Bertin