

**Jährlicher Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers
2018**

zur Veröffentlichung im Internet

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Sankt Gertrauden Krankenhaus Paretzerstr. 12 10713 Berlin
Bereich	Somatik
Name, Vorname	Frau Petra Ojeniyi
erreichbar per:	
Telefon / Fax	030-8272249
Handy	
E-Mail	Patf-st.gertrauden@berlin.de

I. Allgemeine Informationen zu den Fürsprecherinnen/Fürsprechern

1. Information über die Patientenfürsprecherinnen/Patientenfürsprecherin im Krankenhaus per

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
 - 1.2 Informationsblatt
 - 1.3 Aushang am Eingangsbereich (z.B. mit ihrem Foto)
 - 1.4 Aushang auf den Stationen
 - 1.5 Aushang in den Krankenzimmern
 - 1.6 Aushang in den Aufenthaltsräumen
 - 1.7 Homepage des Krankenhauses
 - 1.8 weitere Angebote
-

2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus

- 2.1 eigener Telefonanschluss mit Anrufbeantworter
- 2.2 eigene E-Mail-Adresse
- 2.3 eigenes Arbeitszimmer
- 2.4 Mitbenutzung eines Zimmers
- 2.5 zentrale Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
- 2.6 keinen festen Arbeitsplatz
- 2.7 weitere Möglichkeiten

Computer mit Internetanschluss

3. Kontaktangebote der Fürsprecher/innen

- 3.1 innerhalb fester Sprechzeiten
- 3.1.1 täglich
- 3.1.2 wöchentlich
- 3.1.3 14-tägig und bei Bedarf
- 3.1.4. monatlich

und / oder

- 3.2 bei Bedarf über
- 3.2.1 Telefon / Handy
- 3.2.2 E-Mail
- 3.2.3 internen Briefkasten
- 3.2.4 Kontaktvermittlung über Stationspersonal
- 3.2.5 Aufsuchen der Patientinnen/Patienten im Krankenzimmer / Aufenthaltsraum

4. Inanspruchnahme der Fürsprecher/innen

- 4.1. Zahl Anfragen /Beschwerden im Jahr: 32 Fälle
- 4.2 durch Patientin/Patient, einmal pro Aufenthalt 22
- 4.3 durch Patientin/Patient mehrmals pro Aufenthalt 5
- 4.4 Kontakt über Angehörige 4
- 4.5 Kontaktvermittlung über Stationspersonal 1

5. Rückmeldung durch Patientinnen/Patienten

- 5.1 Informationen zu den Fürsprecherinnen/Fürsprecher sind ausreichend
5.2 Informationen zu den Fürsprecherinnen/Fürsprecher sind unzureichend
5.3 Erreichbarkeit der Fürsprecherinnen/Fürsprecher ist gut
5.4 Erreichbarkeit Fürsprecherinnen/Fürsprecher ist verbesserungswürdig
5.5 Patientinnen/Patienten wünschen sich

II. Themenfelder der Anregungen und Beschwerden

6. Beschwerden zu Besuchszeiten

- 6.1 keine
6.2 selten
6.3 häufig
6.4 Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
6.5 Besuch im Krankenhaus ist jederzeit möglich
6.6 Besuchszeiten sind festgelegt und werden eingehalten
6.7 Kritik, weil
-

7. Beschwerden zur Verpflegung

- 7.1 keine
7.2 selten
7.3 häufig
7.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
7.5 Kritik, weil

Essenswünsche werden nicht abgefragt.

8. Beschwerden zur Raumsituation (Besuchsräume, Aufenthaltsräume, Krankenzimmer)

- 8.1. keine
8.2 selten
8.3 häufig
8.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
8.5 Kritik,
1. weil nicht auf allen Stationen und in allen Zimmern höhenverstellbare Betten vorhanden sind. Dadurch muss häufig nach dem Pflegepersonal geklingelt werden. Weil Patienten und Patientinnen die Überlastungssituation des Pflegepersonals wahrnehmen, trauen sie sich häufig nicht zu klingeln, wenn das Bett verstellt werden soll.
2. über 4-Bett-Zimmer und die dadurch fehlende Privatsphäre bei pflegerischen Handlungen.
3. Kritik über mangelnde Ausstattung von Komfort/und Einzelzimmer. Kritik an F fehlendem höhenverstellbaren Bett, fehlendem Bademantel, etc bei einer Zuzahlung von 107 Euro.

9. Beschwerden zum Alltag von Patientinnen und Patienten (Aufnahme, Verlegung, Krankentransporte, Organisation der Untersuchungstermine, Entlassung)

- 9.1. keine
9.2 selten
 häufig
9.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen beziehen sich auf

- 9.5 Aufnahme im Krankenhaus
9.6 Verlegungspraxis / Krankentransporte 1)
9.7 interne Wartezeiten / Organisation der Untersuchungstermine
9.8 Entlassungsmanagement
9.9 Zimmernachbarin/Zimmernachbar
9.10 weitere

z. B.

- bis zu 7 Stunden Wartezeit in der Augenambulanz,
- Verschiebung von OP Terminen,
- Verlust von privaten Sachen von Patientinnen, z.B.mitgebrachter Hausnotrufknopf, kein finanzieller Ausgleich durch Klinik

10. Beschwerden zur Hygiene und Sauberkeit im Krankenhaus

- 10.1 keine
10.2 selten
10.3 gelegentlich
10.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen beziehen sich auf

- 10.5 Sauberkeit im Krankenhaus allgemein
10.6 Sauberkeit im Krankenzimmer
10.7 Sauberkeit in den Nasszellen
10.8 Hygienevorschriften
10.9 weitere

11. Beschwerden über das Personal (Ärzte, Pflege, Sozialdienst, Verwaltung)

- 11.1 keine
11.2 selten
11.3 häufig
11.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen, beziehen sich auf

- 11.5 Fehlende Aufklärung und Information
11.6 Fehlende Zuwendung / Mangel an Zeit der Ärzte
11.7 Fehlende Zuwendung / Mangel an Zeit der Pflege 1)
11.8 Unfreundlichkeit und nicht zu akzeptierendes Verhalten durch Pflegepersonal
11.9 Unfreundlichkeit gegenüber Angehörigen

- 1) es wurde mehrfach bemängelt, dass auf der geriatrischen Station Patientinnen und Patienten nicht bei der Nahrungsaufnahme motiviert bzw. unterstützt werden, sondern nur das Essen hingestellt würde.
- 2) Es gab 4 Beschwerden über unfreundlichem Verhalten von Ärzten gegenüber Patienten/Patientinnen und 2 Beschwerden über unfreundliches Verhalten von Pflegepersonal

12. Beschwerden über medizinische und pflegerische Versorgung

- 12.1 keine
12.2 selten
12.3 häufig
12.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen, beziehen sich auf

- 12.5 Sorgen um unzureichende Behandlung
12.6 Verdacht auf Behandlungsfehler

Beispielsweise wurde eine Patientin mit 2 Brüchen entlassen, die übersehen wurden. Auf ihren Hinweis, dass sie Schmerzen habe wurde ihr mitgeteilt, dass die Operationswunde ok sei, obwohl sie gar nicht operiert wurde. Die Schmerzen wurden als psychisch bedingt dargestellt. Die Brüche wurden nach der Entlassung durch ein ambulantes MRT festgestellt.

13. Beschwerden zur patientenbezogenen Infrastruktur

- 13.1 keine
13.2 selten
13.3 häufig
13.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

Beanstandungen, beziehen sich auf

- 13.5 Parkmöglichkeiten
13.6 Geschäfte und Dienstleistungen
13.7 Umsetzung des Nichtraucherschutzes
13.8 Arbeit des Sozialdienstes
13.9 Umgang mit dem Sterben
13.10 Gebühren von 2 Euro pro Tag für die Nutzung des Fernsehers !

III. Zusammenarbeit mit Zuständigen und Anderen

14. Umgang mit Beschwerden von Patientinnen und Patienten

Beschwerden kann ich vorbringen

- 14.1 jederzeit per Mail
14.2 feste, regelmäßige Termine

14.3 bei Bedarf vereinbare ich einen Termin

bei

14.4 Geschäftsführung / Verwaltungsleitung/Beschwerdemanagement

14.5 Ärztliche Leitung

14.6 Pflegedienstleitung

14.7 Sozialdienst

14.8 sonstigen Partnern/Partnerinnen

14.9 niemandem

15. Zusammenarbeit und Einbindung der Fürsprecherinnen und Fürsprecher in der Klinik

Weitergabe von Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.)

15.1 praktisch nie

15.2 gelegentlich

15.3 regelmäßig

15.4 schriftlich

15.5 Teilnahme an Sitzungen

15.6 „Flurfunk“

Zusammenarbeit mit anderen Besuchsdiensten

15.7 praktisch nie

15.8 gelegentlich

15.9 systematisch / häufig

15.10 kein Angebot Anderer

16. Zusammenarbeit / Unterstützung durch das Bezirksamt

16.1 praktisch nie

16.2 selten

16.3 gelegentlich

16.4 systematisch / häufig

IV. Verbesserungswünsche

17. Was wünschen Sie sich für eine Verbesserung Ihrer Arbeit?

17.1 bin so zufrieden

17.2 Vernetzung / Austausch

17.3 mehr politisches Gehör

17.4 mehr Unterstützung durch das Bezirksamt

17.4 Fortbildung

V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte:

.....

