

**Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin aus dem  
Malteser-Krankenhaus Berlin  
für den Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2015**

**Sprechstunden**

1. Wie oft haben Sie pro Jahr Sprechstunden abgehalten? (z.B. wöchentlich, 14-tägig, Anzahl der Stunden)

Wöchentlich

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Ja, in der Regel mittwochs nachmittags

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

Meistens am Krankenbett

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

Ja, Kontakte mit Patientinnen und Patienten, gelegentlich mit dem Personal

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Der Kontakt wird meistens durch mich selbst hergestellt, indem ich die Patientinnen und Patienten aufsuche und höre, was sie zu berichten haben. Außerdem durch schriftliche Beschwerden per Post, per E-Mail, Telefonate. Es gibt auch einen Briefkasten für die Patientenfürsprecherin im Eingangsbereich des Krankenhauses.

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

Aushändigung eines Informationsblattes bei der Krankenhausaufnahme mit Hinweis auf die Patientenfürsprecherin.

7. Zusätzliche Anmerkungen:

./.

**Beschwerden**

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

16

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

5; persönliche Gespräche mit Angehörigen, sowie Telefonate. Gespräche mit der PDL, der Hausleitung und ggf. mit den behandelnden Ärztinnen/ Ärzten.

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

- Unfreundlichkeit des Personals, zu wenig Höflichkeit, unangemessener Ton.
- Baulärm, Krach
- zu wenig Anwendungen
- Warten auf Personal, wenn geklingelt wird
- ab und an zum Thema Essen

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

./.

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Den Beschwerden wird immer nachgegangen und man versucht eine Lösung zu finden.

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

Ansprache der Zuständigen durch Vorgesetzte

Auf Beschwerdebriefe erfolgen schriftliche Antworten und Stellungnahmen des Krankenhauses.

Fortbildungen sollen das Personal weiter schulen, Wissen vermitteln und sensibel für die Arbeit machen.

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Durch turnusmäßige Gespräche mit der PDL und der Hausleitung pflege ich den Kontakt.

## **Krankenhaus**

15. Sind die Informationen zu Ihrer Funktion als Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses für die Patientinnen und Patienten ausreichend? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Hinweis bei Aufnahme auf die Funktion einer Patientenfürsprecherin

16. Ist die Unterstützung für Ihre Funktion als Patientenfürsprecherin seitens des Krankenhauses ausreichend (z.B. Räume, Anrufbeantworter, Zugang zu Informationen, feste Ansprechpartner)? Wenn nein, was müsste aus Ihrer Sicht verbessert werden?

Ja

Seit November 2015 gibt es ein eigenes Zimmer, dass sich die Seelsorger/in und die Patientenfürsprecherin teilen. Das ist sehr positiv. Telefon und PC sind vorhanden. Gesprächsbereitschaft ist immer vorhanden.

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

Ich führe regelmäßig Gespräche mit der Krankenhausleitung, der Pflegedienstleitung, ab und an auch mit dem Qualitätsbeauftragten.

Bei Bedarf und so oft wie notwendig.

Außerdem in regelmäßigen Abständen über das Jahr verteilt.

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

Nein

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Ich hätte an einem Kurs für Besuchsdienste teilnehmen können. Mir war es aber zu dem angegebenen Zeitpunkt terminlich nicht möglich.

Ich kann an Veranstaltungen, die für das Personal erfolgen, teilnehmen.

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

./.

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

Seelsorger/in beider Konfessionen ( katholisch und evangelisch ) sind immer zu erreichen und bieten Gespräche an. Es finden abwechselnd u. regelmäßig Gottesdienste statt. Die Cafeteria bietet den Patientinnen u. Patienten, sowie deren Besuchern einen Aufenthalt außerhalb des Zimmers mit einem Ausblick ins Grüne, sowie einer guten Atmosphäre. Friseur und Maniküre werden angeboten. Es gibt eine neue geriatrische Tagesklinik. Das Krankenhaus hat eine eigene Küche, in der frisch gekocht wird; es gibt 3 Gerichte zur Auswahl, davon ein vegetarisches Essen. Diese Tatsache wird oft lobend von Patientinnen und Patienten erwähnt.

Durch die Baumaßnahmen wurden alle Patientenzimmer voll saniert, zusätzlich 15 Einzelzimmer geschaffen. Auf jeder Station befindet sich jetzt ein Isolierzimmer. Es erfolgte eine Fenster- und Fassadensanierung. Die Balkone wurden verglast, so dass ein

zusätzlicher Schallschutz besteht. Außerdem ist dadurch ein weiterer Übungsweg für die Patientinnen und Patienten geschaffen worden.

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

./.

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

Es ist ein geriatrisches Fachkrankenhaus

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Das Pflegekonzept den Menschen umsorgen und stärken noch mehr zu verbessern.  
Bessere Kommunikation unter den Mitarbeitern.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Am 13. Februar 2015 fand die Einweihung der geriatrischen Tagesklinik statt. Auch die neu gestaltete Kapelle im Malteser Krankenhaus wurde mit einem Festgottesdienst feierlich eingeweiht. Es gab einen Empfang und Grußworte von Herrn Helmut Vollmar Geschäftsführer des Malteser-Werk Berlin e.V., Herrn Mario Czaja, Senator für Gesundheit und Soziales, sowie Herrn Carsten Engelmann Gesundheitsstadtrat Charlottenburg-Wilmersdorf. Die neuen Räume konnten besichtigt werden.  
Am 23. September 2015 fand der Geriatrie Fachtag im Malteser Krankenhaus statt.

## **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/Patientenfürsprecherinnen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

Die Angebote sind 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:

./.