

Jahresbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers
aus dem Malteser-Krankenhaus
für den Zeitraum 1.1.2013 bis 31.12.2013

Sprechstunden

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

Wöchentlich 1-2 Stunden, je nach Bedarf auch länger.

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Ja, mittwochs ab ca. 13 Uhr und nach Bedarf auch zu anderen Zeiten.

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

Überwiegend am Krankenbett, auch beim Gang über die Stationen, ggf. in der Cafeteria.

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

Vorwiegend findet der Kontakt mit Patientinnen und Patienten auf den Stationen statt. Gelegentlich gibt es auch Kontakt mit dem Personal.

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

Beim Gang über die Station, d.h. Kontakt am Krankenbett.
Durch schriftliche Beschwerden . Briefkasten im Eingangsbereich-, auch per Post.
Per e-mail, Telefonate über das Sekretariat.

Beschwerden

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

10

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

2
Telefonate bzw. Gespräche mit PDL und Hausleitung.

8. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Unangemessener, unfreundlicher Ton. Unüberlegte, abweisende Ausdrucksweise.
Es lässt oft an Freundlichkeit zu wünschen übrig. Längere Wartezeiten.
Für einige ist auch das Essen ein Thema.

9. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Man kümmert sich immer darum Probleme zu beheben.

10. Wenn ja, auf welchem Weg?

Intensive Gespräche mit dem Pflegepersonal, auch Fortbildungsangebote und Schulungen.

11. Zusätzliche Anmerkungen:

Seit Mai 2013 gibt es vom Krankenhaus auf jeder Station Beschwerdekästen, daneben Zettel. Die Patientenbögen werden in Zeitabständen vom Qualitätsbeauftragten ausgewertet.

Krankenhaus

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

Ein Hinweis bei der Aufnahme auf die Patientenfürsprechertätigkeit.

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

AB nicht vorhanden. Wenn Anrufe kommen, gehen sie über das Sekretariat.

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

Es gibt regelmäßige Gesprächstermine mit der Pflegedienstleitung und der Krankenhausleitung. Im Bedarfsfall finden Gespräche auch mit Ärzten bzw. ärztlicher Leitung statt. Bei Beschwerden erfolgt der Kontakt meist umgehend.

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

Nein

16. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

Nein

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

Es fanden auch im Jahr 2013 Renovierungen und Modernisierungen auf den Stationen statt. Dadurch Zugewinn für die Patienten durch mehr Komfort. Die Bauarbeiten an der geriatrischen Tagesklinik sind am laufen. Das Krankenhaus wird von einer evangelischen Seelsorgerin/Pfarrerin und mehreren katholischen Seelsorgern sehr gut betreut. Gottesdienste werden regelmäßig angeboten. Die hier geführte Cafeteria wird gut angenommen. Sie ist ein guter Ort außerhalb des Krankenzimmers.

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

Es ist als geriatrisches Krankenhaus ausgewiesen.

19. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

Mehr Zeit und Zuwendung für die Kranken, da es sich hier in den meisten Fällen um alte Menschen handelt, die in ihrer besonderen Situation Verständnis und Zuwendung erwarten.

20. Zusätzliche Anmerkungen:

Eventuell mehr natürliche Lebensmittel mit weniger chemischen Zusätzen.

Ein angemessener Raum zur Abschiedsnahme wäre wünschenswert.

Bezirk

21. 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.

gez. Richter

Unterschrift