



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2023

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Paulinenkrankenhaus
Dicksenweg 25-39
14055 Berlin

Bezirk

Charlottenburg-Wilmersdorf

Bettenzahl

148

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

☐

Ja

☒

Nein

Bereich

☒

Somatik

☐

Psychiatrie

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

Seref Gürtin

Telefon

1

Fax

/

Handy

/

E-Mail

seref48@hotmail.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 E-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

- Fälle 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, Kenntnissnahme)
- 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: Keine Punkte zutreffend _____

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: Keine Punkte zutreffend _____

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: Keine Punkte zutreffend _____

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: _____

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: **Keine Punkte zutreffend**

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: **Keine Punkte zutreffend**

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

Es gab vereinzelte Vorfälle, in der die Kommunikation zwischen den Patienten*innen und dem Personal innerhalb des Krankenhauses. Ich nehme als Patientenfürsprecher eine vermittelnde Rolle ein und höre mir beide Seiten an. Die Vorfälle wurden gelöst.

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1 ☒ jederzeit

15.2 ☐ zu festen/regelmäßigen Terminen
bei

15.3 ☐ mit Terminvereinbarung bei Bedarf

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: _____

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:


