

**Jährlicher Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin
2016**

zur Veröffentlichung im Internet

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Sankt Gertrauden Krankenhaus Paretzer Straße 12 10713 Berlin
Bereich	Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input type="checkbox"/>
Name, Vorname	Frau <input checked="" type="checkbox"/> Herr <input type="checkbox"/> Hanisch, Tanja
erreichbar per:	
Telefon / Fax	97887815 / 97887816 8272-2491
Handy	
E-Mail	mai@rathanisch.de

I. Allgemeine Informationen zu den Fürsprecher/innen

1. Information über die Patientenfürsprecher/innen 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
- 2.2 eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuersprecher@klinik.de)
- 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

Internetnutzung; Anrufbeantworter, (Mail wurde angeboten)- -----

3. Kontaktangebote der Fürsprecher/innen

- 3.1 innerhalb fester Sprechzeiten
- 3.1.1 täglich
- 3.1.2 wöchentlich
- 3.1.3 14-tägig
- 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 Patienten im Krankenzimmer / Aufenthaltsraum

4. Inanspruchnahme der Fürsprecher/innen

- 4.1. Zahl Anfragen /Beschwerden im Jahr: 9
- 4.2 durch Patient/in, einmal pro Aufenthalt
- 4.3 durch Patient/in, mehrmals pro Aufenthalt
- 4.4 Kontakt über Angehörige
- 4.5 Kontaktvermittlung über Stationspersonal

5. Rückmeldung durch Patienten/innen

- 5.1 Informationen zu den Fürsprecher/innen sind ausreichend
5.2 Informationen zu den Fürsprecher/innen sind unzureichend
5.3 Erreichbarkeit der Fürsprecher/innen ist gut
5.4 Erreichbarkeit der Fürsprecher/innen ist verbesserungswürdig
5.5 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

Störung durch Besucher anderer Patienten- -----

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
-

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

- 8.1. keine
8.2 selten
8.3 häufig
8.4 sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen
8.5 Kritik, weil

4-Bett-Zimmer, Störung durch Besucher anderer Patienten, Zimmerwechsel
während des Aufenthaltes- -----

9. Beschwerden zum Patientenalltag (Aufnahme, Verlegung, Krankentransporte, Organisation der Untersuchungstermine, Entlassung)

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

Beanstandungen beziehen sich auf

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

Kostenübernahme der Gebärdensprachdolmetscher nicht geklärt / Diebstahl/
Zimmerwechsel während des Aufenthaltes - - - - -
- - - - -

10. Beschwerden zur Hygiene und Sauberkeit im Krankenhaus

- 10.1 keine
- 10.2 selten
- 10.3 häufig
- 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

Häufigkeit und Intensität der Reinigung wurde bemängelt- - - - -
- - - - -

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
- 11.8 Unfreundlichkeit
- 11.9 Unfreundlichkeit gegenüber Angehörigen
- 11.10 Mangelnde Kooperation des betreuenden Personals
- 11.11 weitere

Kommunikation/Übergabe der Informationen untereinander; Erreichbarkeit von
Ärzten für Rückfragen- - - - -
- - - - -

12. Beschwerden über medizinische 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
12.7 Probleme bei der Medikamentenversorgung
12.8 weitere
-

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 weitere Angebote
-

III. Zusammenarbeit mit Zuständigen und Anderen

14. Umgang mit Patientenbeschwerden

Beschwerden kann ich vorbringen

- 14.1 jederzeit
14.2 feste, regelmäßige Termine
14.3 bei Bedarf vereinbare ich einen Termin

bei

- 14.4 Geschäftsführung / Verwaltungsleitung/Beschwerdemanager
14.5 Ärztlicher Leitung
14.6 Pflegedienstleitung
14.7 Sozialdienst
14.8 sonstigen Partnern
14.9 niemandem

15. Zusammenarbeit und Einbindung der Fürsprecher/innen 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
 - 17.5
-

V. Anmerkungen / Anregungen / Kritikpunkte:

Es gab mehr Kontakte zu unzufriedenen Patienten als in den o.g. 9 Fällen genannt sind; hier wurden nur diejenigen Patienten gezählt, die mein Handeln erbat. Zwei Fälle aus 2015 wurden noch in 2016 fortgeführt und sind ebenfalls in den 9 genannten Anfragen nicht mitgezählt. Einige Fragebögen, die das Haus selbst bearbeitet ("Sagen Sie uns Ihre Meinung") wurden nicht an das Haus geleitet, sondern erreichten versehentlich mich und wurden von mir weitergeleitet. Auch diese wurden im Bericht nicht berücksichtigt.

Das hausinterne Nachrichtenblatt wird auch mir in den Briefkasten gelegt. In unregelmäßigen Abständen gab es Treffen mit der Geschäftsführerin zur Durchsprache aktueller Fälle oder Situationen.

Die Nachbearbeitung der Fälle wird meist von den Beschwerdeführern als nicht zufriedenstellend - weil nicht ausreichend, zu lange in der Bearbeitungszeit und/oder nicht den Tatsachen entsprechend - empfunden.

.....

.....

.....

.....

