

**Jährlicher Erfahrungsbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers
2017**

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	030-82722491
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:30 in der Zeit von 5/17 bis 12/17

- 4.2 durch Patientin/Patient, einmal pro Aufenthalt _____ 17
- 4.3 durch Patientin/Patient mehrmals pro Aufenthalt _____ 3
- 4.4 Kontakt über Angehörige _____ 9
- 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

Bessere Information des Pflegepersonals und des ärztlichen Personals an Patientinnen und Patienten über die Möglichkeit, die Patientenfürsprecherin einzuschalten.

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

immer das gleiche Abendessen und Frühstück, wenig abwechslungsreich, Mittagessen wenig schmackhaft. Allerdings ist anzumerken, dass es auch häufig positive Rückmeldungen über die Qualität des Essens gibt.

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.

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 Prothesen und Krankenunterlagen,
- mangelnder interner Krankentransport durch Personalmangel,
- frühzeitige Entlassung wegen Bettenmangel
- Probleme beim Wunsch- und Wahlrecht von qualifizierten Gebärdensprache-
dolmetscherinnen und – dolmetschern

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

Es wurde bemängelt, dass die Zimmer nur einmal täglich gereinigt werden und Verbandsmaterial etc, das später am Tag hinzukommt, nicht entfernt wird. Es wurde auch wahrgenommen, dass in der Nasszelle als auch die Nachttische der Patienten und Patientinnen mit demselben Lappen gereinigt wurde.

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
- 11.10 Mangelnde Kooperation des betreuenden Personals
- 11.11 Beschwerde über sex. Missbrauch 2)

- 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) 2) Es handelte sich hier um eine schriftliche anonyme Beschwerde, über einen Vorfall, der mehrere Jahre zurücklag und deshalb nicht mehr aufgeklärt werden konnte.

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
- 12.7 Probleme bei der Medikamentenversorgung
- 12.8 Verdacht auf Pflegefehler durch mangelnde Dekubitusprophylaxe

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/Beschwerdemanagerin/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:

Positiv hervorzuheben ist, dass sich die zuständigen Personen mit den Kritikpunkten auseinandersetzen und nach Lösungen suchen. Nach der Umorganisation des Beschwerdemanagements innerhalb des Hauses ist eine schnellere Bearbeitung der Beschwerden wahrnehmbar. Die Patienten und Patientinnen und ich erhalten in der Regel zügig eine Rückmeldung nach Bearbeitungen des Beschwerdefalles. Aufgrund von Beschwerden über die Quali-

