

Jahresbericht
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers
aus dem Krankenhaus Sankt Gertrauden (Berlin-Wilmersdorf)
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)

Ca. 25 Stunden im Haus, zweiwöchentlich und zusätzlich nach Bedarf bei Kontaktaufnahme

2. Finden diese regelmäßig statt und zu welchen Zeiten?

Regelmäßig jeden 1. und 3. Mittwoch im Monat von 18:30 bis 19:30 Uhr und nach Bedarf, sowie telefonisch und per Mail

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

- Es gibt einen Raum (003) im Erdgeschoß mit Telefonanschluß
- Am Krankenbett, wenn ich dorthin gerufen werde

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

- Besuche auf den Stationen nur, wenn ich gerufen werde
- Kontakt vorwiegend mit Pat. bzw. deren Angehörigen, aber auch mit dem Pflegepersonal oder mit den Ärzten bei Klärungsbedarf

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?

- Mittlerweile vorwiegend per Mail
- Im Übrigen telefonisch, brieflich oder (selten) persönlich in der Sprechstunde

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

- Einheitliche und korrekte Kontaktdaten auf allen Stationen
- Pflegepersonal sollte besser informiert werden über Patientenfürsprechertätigkeit und ermutigt werden, darauf hinzuweisen

7. Zusätzliche Anmerkungen:

- Mailmöglichkeit auch während der Sprechstunde wünschenswert

Beschwerden

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

16 (davon 3 aus Vorjahren, davon wiederum 1 Patient aus 2009 mit Folgeproblem)

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

1 – mehrwöchig (verteilt über Monate)

10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?

Schlechte Kommunikation mit bzw. Information der Patienten // Unfreundlichkeit des Perso-

nals // lange Wartezeiten // Schweigepflichts- bzw. Datenschutzverletzung // vermutete Behandlungsfehler // fehlerhafte Angaben in der Dokumentation // (Trick-)Diebstahl aus dem Krankenzimmer

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

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

Nicht ersichtlich

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Da die Beschwerden meist *nach* dem Aufenthalt erfolgten, war eine Vor-Ort-Lösung nicht mehr möglich (außer in einem Fall während des Aufenthaltes); nach der Beschwerde erfolgt i.d.R. eine Stellungnahme des Hauses, die jedoch auf den eigentlichen Beschwerdegrund häufig keinen Einfluss mehr hat (z.B. bei zu langer Wartezeit, bei mangelnder Information/fehlgegangener Kommunikation)

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

In zwei Fällen wurden die Rechnungen reduziert, i.Ü. s. Frage 12.

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Der Kontakt zum Haus erfolgt nun per Mail; in der Regel handelt es sich um eine Sachverhaltsdarstellung mit der Bitte um Stellungnahme.

Krankenhaus

15. 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?

Information bei Aufnahme über die Gepflogenheiten des Hauses, an die Patientenfürsprecherin keine Informationen zu geben

* Die Antworten sind je nach Beschlusslage in den Bezirken ggf. zu gendern.

16. 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?

Logistisch (Raum, Telefon) in Ordnung, wenn auch der AB nicht mehr funktioniert.
Regelmäßige Gespräche über laufende Fälle fehlen, unregelmäßig finden sie statt.

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

Nein, s. Frage 16.

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

- Einstellung zu Patientenbeschwerden scheint grundsätzlich unterschiedlich
- Es gab keinerlei Kooperation im Hinblick auf die Vermeidbarkeit künftiger gleichgelagerter Fälle
- Bestehen auf Schweigepflichtsentbindung ggü. der Patientenfürsprecherin

19. Hat Sie das Krankenhaus zu Weiterbildungen eingeladen?

nein

20. Wo erwarten Sie weitere Unterstützung seitens des Krankenhauses?

Rückmeldung und Information
Schnellere Antworten an die Patienten
Regelmäßiger Austausch

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

Garten, zentrale Lage und Verkehrsanbindung

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

Kommunikation/Information mit den Patienten und Angehörigen
Kommunikation des Personals untereinander
Umgang und Relativieren mit/von Beschwerden
Wartezeiten

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

Brustzentrum

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

s. Punkt 22.

25. Zusätzliche Anmerkungen:

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?

Die Unterstützung ist ausgesprochen gut.

27. Wie beurteilen Sie die Weiterbildungs- und Informationsveranstaltungen für die Patientenfürsprecher/innen (z.B. von Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.)?

n/a

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

s. Punkt 27.

29. Gibt es aus Ihrer Sicht zusätzlich Bedarf an Weiterbildung? Wenn ja welchen?

Generell wichtig: Patientenrechte/Angehörigenrechte

30. Welche weitere Unterstützung wünschen Sie?

Eine Broschüre/einen Flyer mit den bezirklichen Informationen zu den Häusern inkl. Patientenfürsprecher und Patientenfürsprecherinnen

31. Zusätzliche Anmerkungen:



Unterschrift