

---

**Jahresbericht**  
der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers  
aus dem Krankenhaus Sankt Gertrauden  
für den Zeitraum 1.1.2014 bis 31.12.2014

**Sprechstunden**

FÈ Y aÁ -Áca^} ÚaÁ ! [ ÁcaÁ ] ! ^ & @ c } á ^ Áca^ \* ^ @c^ } ÑÇ ÉÈ 4&@ } d&@FI Èé\* á ÉÇ È  
: æ@Á^!Úc } á^ } D

ÓæG Úc } á^ } Á ÁPæ • È , ^q 4&@ } d&@Ç Á á { ÁÈ } áÁÈT æ [ &@ Á Á [ ] æD } á  
: ~ • èc |æ@ æ@Á^ áæ-Á^ ÁS [ ] cæ cæ } æQ ^

GÈ Çá á^ } áá • ^Á^ \* ^ | { èi á ÁcaÁ } áÁ^ Á ^ | & @ } Á^ Á } Ñ

Ü^ \* ^ | { èi á Á á^ } ÁÈ } áÁÈT æ [ &@ Á Á [ ] æS [ ] ÁI KEÁá ÁJKÉÁV@Á } áÁ æ@Á^ áæ-È  
• [ , áÁ^ | ^ - } á & @ } áÁ^ Á Á æ

HÈ Y [ Áá á^ } Áá • ^Áca^ ÑÇ ÁS | æ \ ^ } à^ cÁ^ } ææ^! Úæ { È ÈÈ

- Ó • Á æcÁq ^ } Úæ { ÁÈ-DÁ Ó: á^ \* ^ & @ i Á áÁ^ | ^ - } æ • & @ • •
- Ç ÁS | æ \ ^ } à^ cÁ^ } ÁcaÁ | cÁ Á^ | ^ - } Á^ | á^

IÈ T æ @ } ÚaÁ^ \* ^ | { èi á Ó • ^ & @ Áæ - Á^ } ÚcaÁ } ^ } ÑPæ^ } ÚaÁca^ | à^ á [ ! , á^ \* ^ } áS [ ] È  
cæ cÁ áÁ^ } ÚcaÁ } ç } ^ } Á } áÁcaÁ } c } [ á^ Á áÁ^ { Á^ | • [ ] æÑ

- Ó • ^ & @ Áæ - Á^ } ÚcaÁ } ^ } ~ | È^ } } ÁcaÁ | ^ - } Á^ | á^
- S [ ] cæ cÁ [ ! , á^ \* ^ } áÁ áÁcaÁ: ÈÁ^ | ^ } Ç \* ^ @: á^ } Èá^ | Áæ & @ áÁ^ { Á^ | ^ - } Á^ | È  
• [ ] æÁ^ | áÁ^ } t: | ç } ^ } ~ } áÁ^ | : c } à^ ÁS | èi ~ } \* • á^ áæ~

5. Wie wird der Kontakt zu Ihnen hergestellt?
- Mittlerweile vorwiegend per Mail
  - Im Übrigen telefonisch, brieflich oder (mittlerweile 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 über Patientenfürsprechertätigkeit besser informiert 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? \*
- 13 (davon 4 anonyme Schreiben auf dem Formular „Ihre Meinung ist wichtig“)  
(zzgl. 2 aus Vorjahren mit Sachstandsberichten)
9. Wie viele davon erforderten einen besonders hohen Betreuungsaufwand? Wie hoch ist dieser?
- Mehrere längere Telefonate in zwei verschiedenen Fällen, dazu ein paar Schreiben und je ein Chefarzt-Gespräch mit den Angehörigen (= insgesamt mehrstündig)
10. Zu welchen Themenbereichen werden Probleme aufgezeigt?
- Schlechte Kommunikation mit Angehörigen/Patientinnen und Patienten
  - Unfreundlichkeit des Personals
  - behauptete Behandlungsfehler
  - Datenschutzverletzung
  - Fehlende bzw. fehlerhafte Dokumentation

\* 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? \*

nein

12. Konnten die Probleme jeweils gelöst werden?

Nein, nicht durchgängig: Da die Beschwerden erst *nach* dem Aufenthalt erfolgten, war eine Vor-Ort-Lösung nicht mehr möglich; 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)

In zwei Fällen erfolgte ein gesonderter Termin mit dem Chefarzt und dem involvierten Arzt, davon konnte in einem Fall das Gespräch zur Klärung führen.

13. Wenn ja, auf welchem Weg?

n/a - s. Frage 12

14. Zusätzliche Anmerkungen:

Der Kontakt zum Haus erfolgt fast ausschließlich 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?

- s. dazu auch Frage 6
- Information zur Patientenfürsprechertätigkeit auch an die Mitarbeiter, damit diese den Patientinnen und Patienten die notwendigen Informationen zur Kontaktaufnahme geben können.

\* 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?

- Raum mit Telefon ist i.O., da aber der meiste Schriftverkehr mittlerweile per Mail stattfindet und mir auch keine interne Telefonliste vorliegt (Informationen praktischerweise im Internet), wäre ein Internet-Zugang zeitgemäß
- Zugang zu Information mit Patientenbezug wird nur mit Schweigepflichtsentbindungserklärung gewährt
- Regelmäßige Gespräche über laufende Fälle fehlen (i.S. eines „jour fixe“)
- Informationen über Personalwechsel/Leitungswechsel habe ich nicht intern erhalten

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

- Kommunikation in 2013 verlief äußerst schleppend
- Einstellung zu Patientenbeschwerden schien 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 mich/die Patientinnen und 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 Krankenhauses? (z.B. einzige behandelnde Einrichtung für eine bestimmte Erkrankung in Berlin)

Brustzentrum

24. Welche Verbesserungsnotwendigkeiten für den Krankenhausbetrieb sehen Sie?

- Kommunikation/Information mit den Patienten und Angehörigen
- Kommunikation des Personals untereinander
- Umgang und Relativieren/Negieren mit/von Beschwerden statt Verbesserungspotential zu erkennen; keine sichtbaren Veränderung in den letzten Jahren
- Wartezeiten verringern

25. Zusätzliche Anmerkungen:

Die Krankenhausleitung hat nun gewechselt. Auch die Pflegedienstleitung ist neu.

## 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, stets ist der Koordinator ansprechbar, auch in Grenzfällen (Rückfragen zu potentielltem Betreuungsbedarf bei Patienten etc.), daher nichts zu optimieren.

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

Sie finden zu Zeiten statt, in denen Berufstätige nicht teilnehmen können, so dass ich dazu inhaltlich kein Urteil geben kann.

28. Was müsste aus Ihrer Sicht dabei verbessert werden?

Teilnahmemöglichkeiten auch für Berufstätige schaffen, z.B. durch (mindestens gelegentliches) Abendangebot

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. Patientenförsprecher und Patientenförsprecherinnen (s. schon Bericht 2013)

31. Zusätzliche Anmerkungen:

-----  
Unterschrift