

zur Veröffentlichung im Internet

Jährlicher Erfahrungsbericht

des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01. 01. bis 31. 12. 2019

· Allgemeine Angaben

Ev. Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge

Bezirk Lichtenberg

Bettenzahl: 778

Tageskliniken und/oder

Home Treatment vorhanden

Ja x Nein

Bereich

Somatik x Psychiatrie

Patientenfürsprecher

Joachim Kanitz

Telefon

030 / 5472 2127

Fax

Handy

E-Mail

patf-keh-1@berlin.de

Organisation und Inanspruchnahme

1. Information über die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2 Informationsblatt/Flyer x
- 1.3 Aushang
 - 1.3.1 im Eingangsbereich x
 - 1.3.2 auf den Stationen x
 - 1.3.3 in Krankenzimmern
 - 1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen x
- 1.4 Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses x
- 1.5 weitere Angebote:

2. Arbeitsmöglichkeiten

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
 - 2.1.1 eigener Anschluss x
 - 2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
- 2.2 Internetnutzung:
 - 2.2.1 Zugang im Krankenhaus x
 - 2.2.2 privater Zugang zu Hause x
- 2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
 - 2.3.1 eigener Raum x
 - 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 x
 - 3.1.3 14-tägig
 - 3.1.4 monatlich
- 3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
 - 3.3.1 ja x
 - 3.3.2 nein

4. Nutzung der Kontaktmöglichkeiten

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax 1
- 4.2 Mail-Adresse 2
- 4.3 Interner Briefkasten 3
- 4.4 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal 6
- 4.5 Aufsuchen der Patienten 5
- 4.6 Besuch während der Sprechzeiten 4

5. Inanspruchnahme der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

- Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum 26
- davon
- 5.1 Anfragen (Information, Auskünfte) 2
- 5.2 Beschwerden, Bitten um Unterstützung 24
- 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, Kenntnisnahme)
- 5.5 200 Stunden p.a. Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

· **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) 3
- 6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine 2
- 6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief) 5
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme) 2
- 6.7 Weiterem:

7. Raumsituation (Krankenraum, Aufenthaltsräume)

Kontakte wegen

- 7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer 3
- 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:

8. Sauberkeit und Hygiene

Kontakte wegen

- 8.1 unzureichender Sauberkeit
 - 8.1.1 im Krankenhaus allgemein
 - 8.1.2 im Krankenzimmer 1
 - 8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers
 - 8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen 2
- 8.2 mangelhafter Hygiene
 - 8.2.1 nicht eingehaltene Vorschriften
 - 8.2.2 Händedesinfektion nicht erfolgt
- 8.3 Weiterem:

9. Verpflegung

Kontakte wegen

- 9.1 zu geringer Auswahl 2
- 9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen 2
- 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:

10. Medizinische Versorgung

Kontakte wegen

- 10.1 Unzufriedenheit mit
 - 10.1.1 medizinischer Behandlung
 - 10.1.2 pflegerischer Betreuung 2
 - 10.1.3 therapeutischer Betreuung
 - 10.1.4 Medikation/Arzneimitteln
- 10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler 1
- 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:

13. Patientenbezogene Infrastruktur

Kontakte wegen unzureichender

- 13.1 Parkmöglichkeiten
- 13.2 Barrierefreiheit
- 13.3 Geschäfte und Dienstleistungen 1
- 13.4 Umsetzung Nichtraucherschutz
- 13.5 Angebote für Raucherinnen/Raucher
- 13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen
- 13.7 Weiterem:

14. Besonders häufig/regelmäßig vorgetragene Beschwerden/Kritik (zu 6. bis 13.)

· **Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen**

15. In der Klinik

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1 jederzeit x

15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen

15.3 mit Terminvereinbarung bei

bei Bedarf

15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung x

15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement x

15.6 Ärztlicher Leitung x

15.7 Pflegedienstleitung x

15.8 Sozialdienst x

15.9 Sonstigen:

Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich

15.10 praktisch nie

15.11 gelegentlich

15.12 regelmäßig x

15.13 schriftlich

15.13 mündlich x

ergänzt durch

15.14 Teilnahme an Sitzungen: x

15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen x

15.16 „Flurfunk“

15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.): x

16. Mit dem Bezirksamt

16.1 Treffen gibt es

16.1.1 keine

16.1.2 gelegentlich

16.1.3 regelmäßig x

16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch x

16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden

16.2.1 Flyer/Plakate x

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 x
- 16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat x

17. Teilnahme an Arbeitskreisen und Fortbildungsangeboten

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V. x
- 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 x
- 17.5 Weitere:

• Verbesserungswünsche

18. Für die Verbesserung der Arbeit

- 18.1 Ich bin zufrieden x
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:

• Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

