



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom . . bis . . 20

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Evangelisches Krankenhaus
Königin Elisabeth Herzberge
Herzbergstr. 67, 10365 Berlin

Bezirk

Lichtenberg

Bettenzahl

379

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie

**Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
(Vorname und Name)**

Sabine Kluckert

Telefon

030 5472-2127

Fax

Handy

E-Mail

patf-keh-2@berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

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

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

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

4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

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

- 4.1 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
4.2 E-Mail-Adresse
4.3 Interner Briefkasten
4.4 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 Aufsuchen der Patienten
4.6 Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- Fälle insgesamt im Berichtszeitraum
davon
5.1 Anfragen (Information, Auskünfte)
5.2 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 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 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

III. 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)
- 6.4 interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine
- 6.5 Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief)
- 6.6 Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7 Weiterem:

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- Kontakte wegen
- 7.1 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer
- 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
- 8.1.3 in Sanitärräumen des Zimmers 8.1.4 in Gemeinschafts-Sanitärbereichen
- 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 9.2 nicht der Bestellung entsprechendem Essen
- 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

- 8 Kontakte wegen
- 10.1 Unzufriedenheit mit
- 10.1.1 medizinischer Behandlung
- 10.1.2 pflegerischer Betreuung
- 10.1.3 therapeutischer Betreuung
- 10.1.4 Medikation/Arzneimitteln
- 10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler
- 10.3 freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)
- 10.4 Entlassung erfolgte zu früh
- 10.5 Weiterem:

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

- 5 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

- 2 Kontakte wegen
- unzureichender
- 13.1 Parkmöglichkeiten
- 13.2 Barrierefreiheit
- 13.3 Geschäfte und Dienstleistungen
- 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.)

Wartezeiten in der Rettungsstelle
Besprechung von Arztbriefen unzureichend
Rückzugsmöglichkeiten auf Stationen schwierig
Auswahl im Essen
Zeitmangel bei Pflegepersonal

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

- 15.1 jederzeit
15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf bei
15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement
15.6 Ärztlicher Leitung 15.7 Pflegedienstleitung
15.8 Sozialdienst
15.9 Sonstigen:

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

- 15.10 praktisch nie 15.11 gelegentlich 15.12 regelmäßig
15.13 schriftlich 15.13 mündlich

ergänzt durch

- 15.14 Teilnahme an Sitzungen:
15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
15.16 „Flurfunk“
15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

16.1 Treffen gibt es

- 16.1.1 keine 16.1.2 gelegentlich 16.1.3 regelmäßig
16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch

16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden

- 16.2.1 Flyer/Plakate 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

16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 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
- 17.5 Weitere: Mitglied im Ethik-Komit  im KEH

V. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden
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: Kontakttreffen mit Patf.spr. des SANA-Klinik.

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Wenn im Jahr 2023 die Treffen im Bezirksamt wieder stattfinden könnten, um regelmäsig ins Gespräch zu kommen, das wäre schön.
Einladungen zu Netzwerken im Bereich Psychiatrie im Bezirk Lichtenberg würde ich ebenfalls wahrnehmen.

Ich bedanke mich für die Anleitung und die Kontakte im KEH und im Bezirksamt sehr herzlich! S. Kluckert
