zur Veröffentlichung im Internet

Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 1 . 1 . bis 31 . 12 . 2024

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Helios Klinikum Buch Schwanebecker Chaussee 50 13125 Berlin
Bezirk	Pankow
Bettenzahl	98
Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden	☒ Ja ☐ Nein
Bereich	☐ Somatik ☒ Psychiatrie
Patientenfürsprecherin bzw. --fürsprecher (Vorname und Name)	Renate Bath
Telefon	
Fax	
Handy	
E-Mail	patfuer-helios.buch@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 1 E-Mail-Adresse
4.3 6 Interner Briefkasten
4.4 5 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 4 Aufsuchen der Patienten
4.6 2 Besuch während der Sprechzeiten

5. Inanspruchnahme der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

22 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum

davon

5.1 18 Anfragen (Information, Auskünfte)
5.2 4 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 [95,0] 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)

[0] 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, ungeregelte Entlassung, Arztbrief)

6.6 ☐ Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)

6.7 ☐ Weiterem: _____

7. Raumsituation (Krankenzimmer, Aufenthaltsräume)

[1] 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

[1] 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

[0] 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

[1] 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)

[1] 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

[0] 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

[0] 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.)

Angehörige von Patient:innen äußerten in vielen Gesprächen, dass es schwierig sei, nach der Behandlung/ dem Aufenthalt in der Klinik anschließende Hilfe zu bekommen.Oft wären Wartezeiten zu lang, organisatorischer/ bürokratischer Aufwand sehr hoch.Gesundheitliche Fortschritte würde deshalb häufig verzögert.

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.):
Antidiskriminierungsbeauftragte

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: _____

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: _____

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Allgemeine Anmerkung: Die überwiegende Zahl der Kontakte mit den Angehörigen der Patient: innen hatte weniger Kritisches über die Klinik zum Inhalt, sondern häufiger den Austausch über die verschiedensten Herausforderungen /z.T. auch Ängste im Alltag als Folge gesundheitlicher Probleme.