

## Jährlicher Erfahrungsbericht der Patientenfürsprecherin / des Patientenfürsprechers 2018

zur Veröffentlichung im Internet

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	Maria Heimsuchung Caritas-Klinik Pankow Breite Str. 46/47 13187 Berlin
<b>Bereich</b>	Somatik      x                      Psychiatrie <input type="checkbox"/>
<b>Name, Vorname</b>	Frau                      x                      Herr <input type="checkbox"/> Spühler, Petra
<b>erreichbar per:</b>	
<b>Telefon / Fax</b>	(030)-4751-7297 mit Anrufbeantworter
<b>Handy</b>	k.A.
<b>E-Mail</b>	<a href="mailto:patf-mariaheimsuchung@berlin.de">patf-mariaheimsuchung@berlin.de</a> <a href="mailto:patientenfuersprecherin@caritas-klinik-pankow.de">patientenfuersprecherin@caritas-klinik-pankow.de</a>

## **I. Allgemeine Informationen zu den Fürsprecher/innen**

### **1. Information über die Patientenfürsprecher/innen im Krankenhaus per**

- 1.1  Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2  Informationsblatt
- 1.3  Aushang am Eingangsbereich (z.B. mit ihrem Foto)
- 1.4  Aushang auf den Stationen
- 1.5  Aushang in den Krankenzimmern
- 1.6  Aushang in den Aufenthaltsräumen
- 1.7 x Homepage des Krankenhauses
- 1.8 x weitere Angebote

- Information in klinikeigener Zeitschrift „medium“
- Briefkasten im Eingangsbereich

### **2. Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus**

- 2.1 x eigener Telefonanschluss
- 2.2 x eigene E-Mail-Adresse (z.B. patientenfuesprecher@klinik.de)
- 2.3  eigenes Arbeitszimmer
- 2.4 x Mitbenutzung eines Zimmers
- 2.5  zentrale Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung
- 2.6  keinen festen Arbeitsplatz
- 2.7  weitere Möglichkeiten

### **3. Kontaktangebote der Fürsprecher/innen**

- 3.1 innerhalb fester Sprechzeiten
- 3.1.1  täglich
- 3.1.2  wöchentlich
- 3.1.3 x 14-tägig
- 3.1.4.  monatlich

**und / oder**

- 3.2 bei Bedarf über
- 3.2.1 x Telefon / Handy
- 3.2.2 x E-Mail
- 3.2.3 x internen Briefkasten
- 3.2.4 x Kontaktvermittlung über Stationspersonal
- 3.2.5 x Aufsuchen der Patienten im Krankenzimmer / Aufenthaltsraum

### **4. Inanspruchnahme der Fürsprecher/innen**

- 4.1. Zahl Anfragen /Beschwerden im Jahr: etwa 12
- 4.2 X durch Patient/in, einmal pro Aufenthalt
- 4.3  durch Patient/in, mehrmals pro Aufenthalt
- 4.4 X Kontakt über Angehörige
- 4.5 X Kontaktvermittlung über Stationspersonal

### **5. Rückmeldung durch Patienten/innen**

- 5.1  Informationen zu den Fürsprecher/innen sind ausreichend  
5.2  Informationen zu den Fürsprecher/innen sind unzureichend  
5.3  Erreichbarkeit der Fürsprecher/innen ist gut  
5.4  Erreichbarkeit der Fürsprecher/innen ist verbesserungswürdig  
5.5  Patienten wünschen sich
- 

## **II. Themenfelder der Anregungen und Beschwerden**

### **6. Beschwerden zu Besuchszeiten**

- 6.1  keine  
6.2  selten  
6.3  häufig  
6.4  Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen  
6.5  Besuch im Krankenhaus ist jederzeit möglich  
6.6  Besuchszeiten sind festgelegt und werden eingehalten  
6.7  Kritik, weil
- 

### **7. Beschwerden zur Verpflegung**

- 7.1  keine  
7.2  selten  
7.3  häufig  
7.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen  
7.5  Kritik, weil
- 

### **8. Beschwerden zur Raumsituation (Besucherräume, Aufenthaltsräume, Krankenzimmer)**

- 8.1.  keine  
8.2  selten  
8.3  häufig  
8.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen  
8.5  Kritik, weil
- 

### **9. Beschwerden zum Patientenalltag (Aufnahme, Verlegung, Krankentransporte, Organisation der Untersuchungstermine, Entlassung)**

- 9.1.  keine  
9.2  selten  
9.3  häufig  
9.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

**Beanstandungen beziehen sich auf**

- 9.5  Aufnahme im Krankenhaus
  - 9.6  Verlegungspraxis / Krankentransporte
  - 9.7  interne Wartezeiten / Organisation der Untersuchungstermine
  - 9.8  Entlassungsmanagement
  - 9.9  Zimmernachbarn
  - 9.10  weitere
- 

**10. Beschwerden zur Hygiene und Sauberkeit im Krankenhaus**

- 10.1  keine
- 10.2  selten
- 10.3  häufig
- 10.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

**Beanstandungen beziehen sich auf**

- 10.5  Sauberkeit im Krankenhaus allgemein
  - 10.6  Sauberkeit im Krankenzimmer
  - 10.7  Sauberkeit in den Nasszellen
  - 10.8  Hygienevorschriften
  - 10.9  weitere
- 

**11. Beschwerden über das Personal (Ärzte, Pflege, Sozialdienst, Verwaltung)**

- 11.1  keine
- 11.2  selten
- 11.3  häufig
- 11.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

**Beanstandungen, beziehen sich auf**

- 11.5  Fehlende Aufklärung und Information
  - 11.6  Fehlende Zuwendung / Mangel an Zeit der Ärzte
  - 11.7  Fehlende Zuwendung / Mangel an Zeit der Pflege
  - 11.8  Unfreundlichkeit
  - 11.9  Unfreundlichkeit gegenüber Angehörigen
  - 11.10  Mangelnde Kooperation des betreuenden Personals
  - 11.11  weitere
- 

**12. Beschwerden über medizinische Versorgung**

- 12.1  keine
- 12.2  selten
- 12.3  häufig
- 12.4  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

**Beanstandungen, beziehen sich auf**

- 12.5  Sorgen um unzureichende Behandlung
  - 12.6  Verdacht auf Behandlungsfehler
  - 12.7  Probleme bei der Medikamentenversorgung
  - 12.8  weitere
-

### **13. Beschwerden zur patientenbezogenen Infrastruktur**

- 13.1.  keine  
13.2.  selten  
13.3.  häufig  
13.4.  sind Gegenstand von Gesprächen mit Verantwortlichen

#### **Beanstandungen, beziehen sich auf**

- 13.5.  Parkmöglichkeiten  
13.6.  Geschäfte und Dienstleistungen  
13.7.  Umsetzung des Nichtraucherschutzes  
13.8.  Arbeit des Sozialdienstes  
13.9.  Umgang mit dem Sterben  
13.10.  weitere Angebote
- - - - -

## **III. Zusammenarbeit mit Zuständigen und Anderen**

### **14. Umgang mit Patientenbeschwerden**

#### **Beschwerden kann ich vorbringen**

- 14.1.  jederzeit  
14.2.  feste, regelmäßige Termine  
14.3.  bei Bedarf vereinbare ich einen Termin

#### **bei**

- 14.4.  Geschäftsführung / Verwaltungsleitung/Beschwerdemanager  
14.5.  Ärztlicher Leitung  
14.6.  Pflegedienstleitung  
14.7.  Sozialdienst  
14.8.  sonstigen Partnern  
14.9.  niemandem

### **15. Zusammenarbeit und Einbindung der Fürsprecher/innen in der Klinik**

#### **Weitergabe von Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.)**

- 15.1.  praktisch nie  
15.2.  gelegentlich  
15.3.  regelmäßig  
15.4.  schriftlich  
15.5.  Teilnahme an Sitzungen  
15.6.  „Flurfunk“

#### **Zusammenarbeit mit anderen Besuchsdiensten**

- 15.7.  praktisch nie  
15.8.  gelegentlich  
15.9.  systematisch / häufig  
15.10.  kein Angebot Anderer

