



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2023

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Gemeinschaftskrankenhaus Havelhoehe Klinik für Anthroposophische Medizin Kladower Damm 221, 14089 Berlin
Bezirk	Berlin-Spandau
Bettenzahl	400
Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> Somatik <input type="checkbox"/> Psychiatrie
Patientenfürsprecherin bzw. --fürsprecher (Vorname und Name)	Hans-Peter Kaiser
Telefon	030/355 08 528
Fax	
Handy	
E-Mail	patf-havelhoehe@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: **telefonisch mit Anrufbeantworter**
-

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 **3** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
4.2 **4** E-Mail-Adresse
4.3 **4** Interner Briefkasten
4.4 **4** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 **5** Aufsuchen der Patienten
4.6 **5** 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 28 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)
- 5.5 260, 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)

24 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)

3 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

22 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: GKH bietet ein gesundes Essen an, wird mittlerweile akzeptiert

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

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)

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: **Es gibt keine festgelegten Besuchszeiten**

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

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: **keine Probleme**

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Das gesamte Personal gesehen hat sich keine Häufung von vorgetragenden Beschwerden/Kritik einzelner Stationen ergeben. Lob für den Einsatz der Ärzte, Pflege und Therapeuten, sowie der unterstützenden Dienste, überwiegt bei weitem einzeln vorgebrachter Kritik.

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: Die Zusammenarbeit mit dem Klinikpersonal ist sehr gut.

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

Ich nehme am Ak Gesundheit bei der Senatsverwaltung teil.

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: Das vorhandensein von Patientenfürsprecher/innen ist in der Bevölkerung

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:


