

zur Veröffentlichung im Internet



Jährlicher Erfahrungsbericht

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

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Vivantes Klinikum Spandau
Neue Bergstr. 6
13585 Berlin

Bezirk

Spandau

Bettenzahl

717

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja

Nein

Bereich

Somatik

Psychiatrie

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

Heike Ferse

Telefon

030130131259 (mit AB)

Fax

Handy

E-Mail

pat-viv.ksp-1@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: Aufsteller für Flyer und Visitenkarten im Foyer

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 **5** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 **6** E-Mail-Adresse
- 4.3 **1** Interner Briefkasten
- 4.4 **2** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **4** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **3** 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: Durch Budgetierung schlechte Versorgung der Patient*innen in der Rettungsstelle

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: zu wenig Säfte, Kaffee, Obst auf Station

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: Mobilisierung unzureichend aufgrund des Personalmangels

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

8 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: siehe 14

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

13.4 Umsetzung Nichtrauchererschutz

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.)

Ältere Leute werden teilweise nicht optimal versorgt. Hilfestellung beim Essen und Trinken ist teilweise nicht möglich wegen des Personalmangels. (keine Trinkprotokolle)

Aus Zeitmangel kommt es zu Kommunikationsproblemen zw. Arzt/Pflegepersonal und Patient*innen und Angehörigen.

Chemopatient*innen haben keine Auswahl bezüglich des Essens und sind auf ihre Angehörigen angewiesen.

Patient*innen müssen bis zu 12 Stunden in der Rettungsstelle warten ohne, dass ihnen etwas zu Trinken angeboten wird, dies ist z.B. problematisch bei Diabetiker*innen.

Mobilisierung durch Krankengymnastik teilweise nicht möglich wegen fehlender Therapeut*innen.

Es kommt öfters zu Spontanentlassungen ohne Absprache mit den Angehörigen.

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: einmal jährlich

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

Die Teilnahme an Arbeitskreisen und Fortbildungen wird durch die Möglichkeit über eine Videokonferenz sehr erleichtert.

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: ein regelmäßiges Treffen der Patientenfürsprecher*innen wäre wünschenswert

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Ich möchte im Auftrag einer Angehörigen den Sozialdienst Herrn Jürgen Hümpfner lobend erwähnen.
Ich selbst möchte mich für das Engagement des stellvertretenden QM Herrn Tobias Backhaus und der QM Frau Brigitte Laaser bedanken.
