



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01.01.2024 bis 31.12.2024

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Krankenhaus Waldfriede
Argentinische Allee 40
14163 Berlin

Bezirk

Steglitz-Zehlendorf

Bettenzahl

175

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Bereich

X Somatik

**Patientenfürsprecherin
bzw. --fürsprecher
Name**

S. Möschl

Kontaktdaten

Telefon: 030 81810 8348

E-Mailadresse: patf-waldfriede@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: auf den Seiten des Bezirks
-

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. 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: Patientenzimmer, Aufenthaltsräume
-

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)

1. Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
2. E-Mail-Adresse
3. Aufsuchen der Patienten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 13** Fälle insgesamt im Berichtszeitraum davon
3 Anfragen (Information, Auskünfte)
10 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.1 Lob , betreffend
- 5.3.1 Klinik/Ausstattung 5.3.2 Ärzte/Behandlung
- 5.3.3 Pflege-/Therapiepersonal 5.3.4 Verpflegung
- Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

5 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)

0 Kontakte wegen

- 7.1 fehlender Sanitärzellen
- 0 Kontakte wegen
- 7.2 fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer
- 7.3 zu geringer Rückzugsmöglichkeiten
- 7.4 bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz
- 7.5 zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.6 Weiterem: _____

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

0 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

5 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

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

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.)

Die häufigste Kritik war erneut "Organisationsprobleme", z. B. zu frühe Entlassung, Probleme bei der telefonischen Erreichbarkeit, (z. B. zwecks Terminvereinbarung), zu lange Wartezeiten vor Ort oder auf eine OP. In Einzelfällen gab es Kritik an der ärztlichen Behandlung.

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

15.8 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

V. Verbesserungswünsche

17. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

17.1 Ich bin zufrieden

Ich wünsche

17.2 mehr Vernetzung/Austausch

17.3 stärkeres politisches Gehör

17.4 bessere Unterstützung durch das Bezirksamt

17.5. zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen:

17.6. Weiteres: Klärung von Zuständigkeiten

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Die Zahl der Kontaktaufnahmen durch die einzelnen Patienten war sehr unterschiedlich.

Manche Patienten möchten nur, dass etwas aufgenommen wird, aber nicht direkt mit ihrem Namen thematisiert wird.

Die Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus klappt zuverlässig und sehr gut.

Die "Infrastruktur" und die Zuständigkeiten für die Patientenfürsprecher*Innen sollten auf Bezirksebene, entsprechend der gesetzlichen Vorgaben, geklärt werden.