

Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01 . 01 . 12 . bis 31 . 12 . 202#

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus
(Name und Anschrift)

Evangelisches Krankenhaus Hildesheim

Bezirk

Siegeyer - Fehrendorf

Bettenzahl

202

Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden

Ja

Nein

Bereich

Somatik

Psychiatrie

Patientenfürsprecherin
bzw. -fürsprecher
(Vorname und Name)

MARTINA WAPLER

Telefon

030 / 8453173

Fax

—

Handy

0174 / 1888311

E-Mail

martinawapler@gmail.com

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 1-4-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 E-Mail-Adresse
4.3 Interner Briefkasten
4.4 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
4.5 Aufsuchen der Patienten
4.6 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

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

- Kontakte wegen
- 10.1 Unzufriedenheit mit
- | | |
|---|--|
| 10.1.1 <input checked="" type="checkbox"/> medizinischer Behandlung | 10.1.2 <input type="checkbox"/> pflegerischer Betreuung |
| 10.1.3 <input type="checkbox"/> therapeutischer Betreuung | 10.1.4 <input type="checkbox"/> 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 Heilmittelbringern (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 <input type="checkbox"/> unzureichend sind | 12.1.2 <input type="checkbox"/> nicht eingehalten werden |
|---|--|
- 12.2 Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind
- 12.3 Weiteres: _____

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

- Kontakte wegen
- unzureichender
- | | |
|--|---|
| 13.1 <input type="checkbox"/> Parkmöglichkeiten | 13.2 <input type="checkbox"/> Barrierefreiheit |
| 13.3 <input type="checkbox"/> Geschäfte und Dienstleistungen | |
| 13.4 <input type="checkbox"/> Umsetzung Nichtraucherschutz | 13.5 <input type="checkbox"/> Angebote für Raucherinnen/Raucher |
| 13.6 <input type="checkbox"/> Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen | |
| 13.7 <input type="checkbox"/> Weiterem: _____ | |

- 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, Kennntnisnahme)
- 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: _____

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: _____

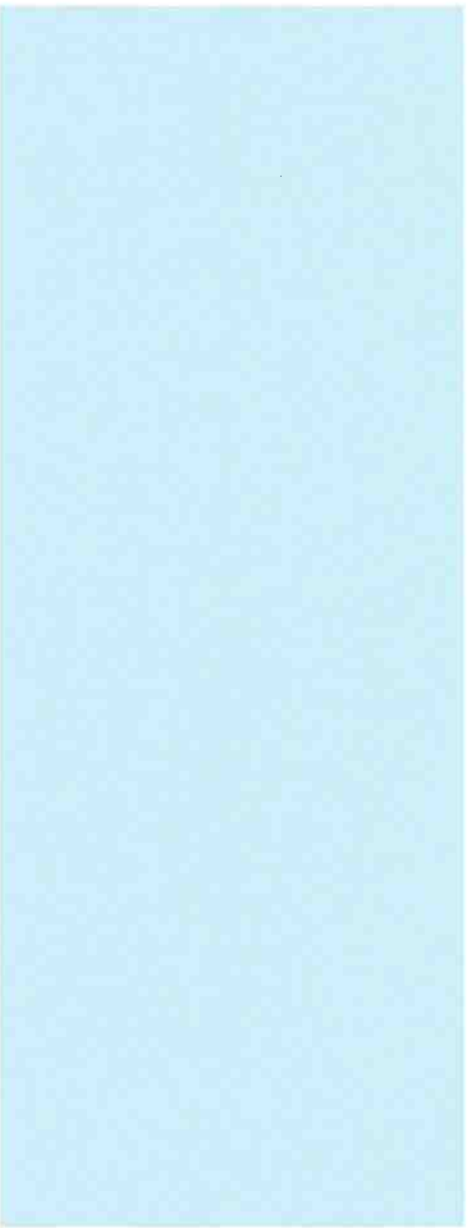
8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- 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: _____

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



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.): _____

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

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:

