

**ARBEITSKREIS  
DER PATIENTEN-  
FÜRSPRECHERINNEN UND -  
FÜRSPRECHER  
BERLIN**

# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 1 . 1 . bis 31 . 12 . 2020

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus**

**(Name und Anschrift)**

DRK Kliniken Westend

Spandauer Damm 130, 14050 Berlin

**Bezirk**

Charlottenburg - Wilmersdorf

**Bettenzahl**

507

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**

Ja       Nein

**Bereich**

Somatik    Psychiatrie

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

Sabine Frost

**Telefon**

030354833

**Fax**

**Handy**

0151 55319058

**E-Mail**

patf-drk.westend-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: \_\_\_\_\_

### 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  Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax  
4.2  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

- Kontakte 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, Kenntnisaufnahme)
- 5.5  50 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: Es wird immer wieder bemängelt das sich zwei Zimmer eine Toilette teilen müssen
- \_\_\_\_\_

#### 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: \_\_\_\_\_

## 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: \_\_\_\_\_

## 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.)

---

---

---

---

---

### **IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen**

#### 15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1  jederzeit

15.2  zu festen/regelmäßigen Terminen  
bei

15.3  mit Terminvereinbarung bei Bedarf

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)



