



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 1 . 1 . bis 31 . 12 . 2019

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus  
(Name und Anschrift)**

Malteser-Krankenhaus  
Pillkaller Allee 1  
14055 Berlin

**Bezirk**

Charlottenburg-Wilmersdorf

**Bettenzahl**

107

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**

Ja  Nein

**Bereich**

Somatik  Psychiatrie

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

Birgit Richter

**Telefon**

30001720

**Fax**

**Handy**

**E-Mail**

pfs@malteser-krankenhaus-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: **Briefkasten im Eingangsbereich**
- 

### 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 **2** E-Mail-Adresse  
4.3 **3** Interner Briefkasten  
4.4 **4** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal  
4.5 **1** Aufsuchen der Patienten  
4.6 **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

- 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: \_\_\_\_\_

#### 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: betr.9.1 besseres Brot,ändern Aufschnitt,nicht immer dasselbe,betrifft Abendessen \_\_\_\_\_

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

1 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: zu 10.1.1 Sohn wollte PEG Sonde

---

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

2 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

1 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      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: ist möglich  
15.15  Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen  
15.16  „Flurfunk“  
15.17  Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):

Seelsorger

#### 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**

- 17.1  Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2  Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP
- 17.3  Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4  Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5  Weitere: \_\_\_\_\_

**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: Diese Form des Erfahrungsberichtes ist nicht optimal

**VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:**

Sehr gute Betreuung durch katholische und evangelische Seelsorger  
Die Kapelle im Haus erhielt im Dezember 2019 eine eigene Orgel, es finden regelmäßig Andachten und Gottesdienste statt.  
Im Jahr 2019 bestand für die Patientinnen u. Patienten die Möglichkeit eine Cafeteria zu nutzen.  
Auf den Stationen gibt es die Möglichkeit Lob und Kritik schriftlich zu äußern. Die Auswertung des Meinungsmanagements findet halbjährlich statt.  
Friseur und Maniküre werden angeboten  
Das Malteser Krankenhaus ist eine Nichtraucherklinik  
Es wird an einer Informationsmappe gearbeitet, die die Patientinnen u. Patienten bei der Aufnahme erhalten sollen. Auch fand 2019 im Herbst wieder der Geriatrie-Fachtag im Malteser Krankenhaus statt.

---

---

---

---

---