

**ARBEITSKREIS  
DER  
PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN  
UND -FÜRSPRECHER  
BERLIN**

# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 01.06. . bis 31.12. . 20 . 22

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus  
(Name und Anschrift)**

**Vivantes Klinikum Kaulsdorf Myslowitzer Weg 45**

**12621 Berlin**

**Bezirk Berlin Marzahn- Hellersdorf**

**Bettenzahl 466**

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden Ja Nein X**

**Bereich**

**Somatik**

**Psychiatrie**

**Patientenfürsprecherin  
bzw. --fürsprecher**

**(Vorname und Name) Ingrid Sturz**

**Telefon 015111341622**

**Fax**

**Handy**

**E-Mail patf.-viv.khd.kaulsdorf@berlin.de**

## II. Organisation und Inanspruchnahme

### 1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2 X Informationsblatt/Flyer
- 1.3 Aushang
  - 1.3.1 X im Eingangsbereich
  - 1.3.2 X 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 X eigener Anschluss (Handy)
  - 2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
- 2.2 Internetnutzung:
  - 2.2.1 Zugang im Krankenhaus
  - 2.2.2 X privater Zugang zu Hause
- 2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
  - 2.3.1 eigener Raum
  - 2.3.2 X 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 X täglichTel.
  - 3.1.2 wöchentlich
  - 3.1.3 14-tägig
  - 3.1.4 X monatlich
- 3.2 Vertretung bei längerer Abwesenheit ist geregelt
  - 3.3.1 X 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 1  Lob , betreffend
- 5.3.1 Klinik/Ausstattung 5.3.2 x Ärzte/Behandlung
- 5.3.3 X 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)

- 4  Kontakte wegen
- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
- 6.1.1 mit Überweisung 6.1.2 x über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung)
- 6.2 X Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe)
- 6.3 Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause)
- 6.4 x interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine
- 6.5 X 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: \_\_\_\_\_

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

5  Kontakte wegen

10.1 Unzufriedenheit mit

10.1.1 X medizinischer Behandlung

10.1.2 X 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 X Entlassung erfolgte zu früh

10.5 Weiterem: \_\_\_\_\_

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

4  Kontakte wegen

11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

11.1.1 X 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 X Ärzten

11.2.2 X 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
- 15.1X jederzeit
- 15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen      15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf bei
- 15.4X Geschäftsführung/Verwaltungsleitung      15.5 X Beschwerde-/Qualitätsmanagement
- 15.6X Ärztlicher Leitung      15.7 Pflegedienstleitung
- 15.8X Sozialdienst
- 15.9 Sonstigen: \_\_\_\_\_
- Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich
- 15.10 praktisch nie      15.11 gelegentlich      15.12 X regelmäßig
- 15.13 X schriftlich      15.13 mündlich
- ergänzt durch
- 15.14 Teilnahme an Sitzungen: \_\_\_\_\_
- 15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
- 15.16 „Flurfunk“
- 15.17 X 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
- X bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch
- 16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden
- 16.2.1 X 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)
- 16.3X Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss



