



# Jährlicher Erfahrungsbericht

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

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus  
(Name und Anschrift)**

Vivantes Klinikum Neukölln  
Rudower Str. 48  
12351 Berlin

**Bezirk**

Neukölln

**Bettenzahl**

194 Stationsbetten + 84 (TK) + 4 (stationsintegriert)  
+ 21 (STÄB) + 20 (TK KJP)

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**

Ja  Nein

**Bereich**

Somatik  Psychiatrie

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

Eveline Heidenreich

**Telefon**

030 - 130 14 34 13

**Fax**

**Handy**

**E-Mail**

patf-viv.knk-2@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: Hinweisschild im Eingangsbereich des Pavillons,  
Visitenkarten, Aushang Sprechzimmer

### 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: Alleinnutzung des Raumes ab 13.30 Uhr

### 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  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

- 5.3  1 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  200 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)

- 12 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)

- 9 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

- 8 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

- 19 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

10 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)

8 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

4 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 Beschwerden im Jahr 2023 haben sich zu 2022 verdoppelt, weil es zu mehreren Themen Sammelbeschwerden gab. Aufgrund der eingeführten Sparmaßnahmen (Begrenzung des Budgets für jede Station) kam es bei der Patientenverpflegung zu Engpässen. Zu wenig Personal für ausreichende Kranken - und Urlaubsvertretung. Respektlose Umgangsformen und unangemessener Tonfall. Unsensibler Umgang mit Patienten\*innen und Angehörige, sie fühlten sich nicht ernst genommen. Missverständnisse wegen mangelnder Kommunikation. Schlechte Ausstattung der Patientenzimmer in den Pavillons. Unsaubere Patientenzimmer und Sanitäreinrichtungen, keine gründliche Reinigung. Keine gesicherten Freiflächen für Patienten\*innen im 1.Obergeschoss. Kein Stationswechsel möglich wegen "Heimatstationsprinzip".

#### 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

- 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:

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

Kontaktaufnahmen fanden vorrangig mit dem Chefarzt, den Oberärzten\*innen, der Bereichspflegeleitung und den Stationsleitungen statt. Die Beschwerdebearbeitung war nach wie vor sehr unkompliziert. Von Seiten der Beschwerdeempfangenden kam immer zeitnah eine Rückmeldung und man bemühte sich im Rahmen der Möglichkeiten eine Lösung zu finden. Das Klinikpersonal war bestrebt Veränderungen und mehr Transparenz zu schaffen. Aus ärztlicher Sicht wurde die Unzufriedenheit der Patienten\*innen bedauert und es wurde begrüßt, dass man in den Austausch kommt. Nach Klärungsgesprächen fühlten sich die Beschwerdeführenden mehr respektiert und ernst genommen. Missverständnisse konnten ausgeräumt werden.

Besonders hervorzuheben sind die Angehörigenvisiten, Mutter-Kind-Behandlungen, in der Regel

offene Stationstüren, intensive stationsersetzende Behandlung mit Hausbesuchen (stations-

äquivalente Behandlung = STÄB), die Akut-Tagesklinik (hat auch am Wochenende geöffnet)

und die Beschäftigung von Genesungsbegleiter\*innen, die nach einer Ausbildung zertifizierte Experten\*innen aus Erfahrung sind.