



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2023

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus**

**(Name und Anschrift)**

Auguste-Viktoria-Klinikum Rubenstr. 125 12157 Berlin

**Bezirk**

Tempelhof-Schönberg

**Bettenzahl**

121

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**

Ja  Nein

**Bereich**

Somatik  Psychiatrie

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

Saskia Möschl

**Telefon**

030 130202774

**Fax**

**Handy**

**E-Mail**

[patf-viv.avk-2@berlin.de](mailto:patf-viv.avk-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: \_\_\_\_\_

### 2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
  - 2.1.1  eigener Anschluss mitbenutzt
  - 2.1.2  anderer Anschluss wird
- 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 Verwaltung
  - 2.3.4  Arbeitsmöglichkeit in der
  - 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 **1** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 **2** Mail-Adresse
- 4.3 **4** Interner Briefkasten
- 4.4 **6** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **3** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **5** Besuch während der Sprechzeiten

### 5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

**21** Fälle insgesamt im Berichtszeitraum  
davon

- 5.1 **1** Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 **17** 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 **3** Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)

### III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

#### 6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

**2** 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)

**2** Kontakte wegen

7.1  fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer

7.2  zu geringer Rückzugsmöglichkeiten

7.3 **1** bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz

7.4  zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung

7.5 Weiterem: Nicht in den Garten/auf die Terrasse dürfen  
\_\_\_\_\_

#### 8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

**2** 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: Angeblich zu wenig Corona-Tests bei Erkältungssymptomen  
\_\_\_\_\_

#### 9. VERPFLEGUNG

**3** 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: Kürzungen im Stationsbudget führten Anfang des Jahres zu Beschwerden über die Getränkeversorgung
- 

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

### 12 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)

### 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

### 1 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

#### **0** 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.)

Der Personalmangel und die Sparzwänge im Gesundheitssystem machen sich aus Sicht der Patienten in der geschlossenen Psychiatrie vor allem durch zu wenig Gesprächen und zu wenig begleitendem Ausgang bemerkbar.

## **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

---

## V. Verbesserungswünsche

### 17. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 17.1  Ich bin zufrieden  
    Ich wünsche
- 17.2  mehr Vernetzung/Austausch
- 17.3  stärkeres politisches Gehör
- 17.4  bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 17.5  Fortbildung/en zu folgenden Themen:  
    Ich bilde mich regelmäßig (wöchentlich) fort.
- 

17.6  Weiteres: Siehe unten.

## VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Aufgrund von Personalmangel kann die Situation eintreten, dass es mehr Betten gibt als dafür vorgesehene Pflegekräfte.

Dies betrifft natürlich nicht nur dieses Krankenhaus, (die Richtlinie zur Personalausstattung in Psychiatrie und Psychosomatik, PPP-RL, wurde deshalb durch den Gemeinsamen Bundesausschuss, G-BA, ausgesetzt und gilt statt ab Anfang 2024, frühestens ab Anfang 2026).

Dies macht sich im Bereich der geschlossenen Psychiatrie aus Sicht der Patienten vor allem durch "zu wenig Gespräche und zu viele Medikamente" bemerkbar.

Es wird auch zu wenig (begleiteter) Ausgang von den Patienten bemängelt.

Es kommt in Einzelfällen zu Beschwerden über (angeblichen) Diebstahl oder über Verhaltensweisen durch Mitpatienten.

Die Stationsteams, das Pflegepersonal und auch die Ärzte/Ärztinnen sind für mich stets sehr gut erreichbar, nett und offen, wenn etwas ist.

Die Patientenfürsprecher werden von Vivantes und auf Bezirksebene in Tempelhof-Schöneberg regelmäßig zu Gesprächen eingeladen, man ist zugewandt und interessiert.

Manche Patienten tragen mehreren Anliegen vor und melden sich häufiger und z. T. noch nach der Entlassung, (deshalb ist die Zahl der Anliegen/Beschwerden und die Listung zu konkreten Punkten different).