



# Jährlicher Erfahrungsbericht

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

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus  
(Name und Anschrift)**

Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum  
Rubenstraße 125  
12157 Berlin

**Bezirk**

Schöneberg

**Bettenzahl**

621

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**



Ja



Nein

**Bereich**



Somatik



Psychiatrie

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

Daniela Golz

**Telefon**

030/130 20 8393

**Fax**

**Handy**

**E-Mail**

patf-viv.avk-1@berlin.de + golz@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: Homepage der QPK TS + der Berl.Patientenbeauftragten
- 

### 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 **persönlich im AVK Büro => 43x Sprechstunden**  
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  
**Rufumleitung/Voicebox 24/7  
4 Sprechstunden von unterwegs**

### 4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1  Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax **52**  
4.2  E-Mail-Adresse **32**  
4.3  Interner Briefkasten **4**  
4.4  Kontaktvermittlung über Klinikpersonal **1**  
4.5  Aufsuchen der Patienten  
4.6  Besuch während der Sprechzeiten **5**

### 5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- Fälle insgesamt im Berichtszeitraum  
davon  
5.1  Anfragen (Information, Auskünfte)  
5.2  Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3  6 Lob , betreffend
- 5.3.1  Klinik/Ausstattung 1      5.3.2  Ärzte/Behandlung 2
- 5.3.3  Pflege-/Therapiepersonal 3      5.3.4  Verpflegung
- 5.4  1 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnissnahme)
- 5.5  235 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)

- 41 Kontakte wegen
- 6.1 Aufnahme ins Krankenhaus
- 6.1.1  mit Überweisung      6.1.2  über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung) 5
- 6.2  Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe) 2
- 6.3  Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause) 4
- 6.4  interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine 13
- 6.5  Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief) 17
- 6.6  Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme)
- 6.7  Weiterem:  7

#### 7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- 2 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

- 3 Kontakte wegen
- 8.1 unzureichender Sauberkeit
- 8.1.1  im Krankenhaus allgemein      8.1.2  im Krankenzimmer 1
- 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:  2

#### 9. VERPFLEGUNG

- 3 Kontakte wegen
- 9.1  zu geringer Auswahl 2      9.2  nicht der Bestellung entsprechendem Essen
- 9.3  schlechter Qualität 3      9.4  erkaltetem Essen      9.5  keinem Essen 1
- 9.6  unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer)  
Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme
- 9.7  Weiterem:  1

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

44 Kontakte wegen

### 10.1 Unzufriedenheit mit

- 10.1.1  medizinischer Behandlung 19      10.1.2  pflegerischer Betreuung 5  
10.1.3  therapeutischer Betreuung      10.1.4  Medikation/Arzneimitteln 6

10.2  Verdacht auf Behandlungsfehler 8

10.3  freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)

10.4  Entlassung erfolgte zu früh 1

10.5  Weiterem: verschobene (OP-) Termine 3

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

23 Kontakte wegen

### 11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen

- 11.1.1  Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information) 11  
11.1.2  Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen 5  
11.1.3  Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen  
11.1.4  Sozialdienst und Patienten/Angehörigen 1  
11.1.5  dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen) 2

### 11.2 Zeitmangel, Defiziten bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei

- 11.2.1  Ärzten      11.2.2  Pflegekräften  
11.2.3  Sozialdienst 1      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: Umgang mit dementen Patienten/ dementen Angehörigen 3

## 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: 25 Fernsehsender zu wenig - ZDF-Info fehlt 1

#### 14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Personalengpässe lassen sich an den dann sich anhäufenden Beschwerden ablesen.

Die fortwährenden Probleme im Entlassmanagement sorgen für Verunsicherung und oft unnötigen Ängste bei den Patientinnen und Patienten. Hier ist mehr transparente Kommunikation notwendig.

Angehörige wünschen sich im Fall dementer Patienten mehr eingebunden zu werden, diese teilweise zu begleiten. (Familienzentrierte Krankenhausbehandlung)

Die Bearbeitung seitens der Klinik hatte leider nicht immer die gewohnte Qualität. In einem Fall hat die Beschwerdeführerin auf eine fundierte Antwort nach 9 Monaten Wartezeit verzichtet. Trotz drei Stellungnahmen war diese nicht erfolgt.

#### **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 => **Geschäftsleitung 2x im Jahr**

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 => **Newsletter AVK**

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

**17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN**

- Fortbildung bei der Berliner Patientenbeauftragten zum Thema: Selbsthilfe & Patientenbeteiligung
- drei Arbeitskreis-Treffen
- 2. Ethik-Dialog der Charité: Klinischer Alltag - Ethische Herausforderung
- Vivantes Ethikrat: Assistierter Suizid
- Patientenbeauftragter Bund: Festakt zum Jubiläum der Patientenrechte sowie 17. Berliner Tag der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

**V. Verbesserungswünsche**

**18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT**

- 18.1  Ich bin zufrieden  
Ich wünsche
- 18.2  mehr Vernetzung/Austausch      => **aller Berliner Patientenfürsprecher\*innen**
- 18.3  stärkeres politisches Gehör
- 18.4  bessere Unterstützung durch das Bezirksamt
- 18.5  zusätzliche Fortbildung/en zu folgenden Themen:  

Mediation
-----------
- 18.6  Weiteres: 

Möglichkeit der Inanspruchnahme Supervision
---

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

Wenn eine neue Aufgabenbeschreibung für Patientenfürsprecher\*innen vorliegt, sollte dieses Formular überarbeitet werden. Da nur ein ‚X‘ eingetragen werden kann, erfolgt keine Gewichtung. Zur Transparenz habe ich meine Ergänzungen hinzugefügt.

Es sollte die Möglichkeit geschaffen werden, ein Internetformular, welches gleich mit einer Datenbank verknüpft ist, zu konzipieren. Damit könnte endlich auch eine Evaluation stattfinden.

Der Arbeitskreis der Patientenfürsprecher\*innen trifft sich derzeit in Eigenregie in der Senatsverwaltung bei der Patientenbeauftragten. Hier wird nach wie vor auf eine berlinweite Lösung gewartet. Ebenso braucht es eine Plattform, auf der Informationen über (für Publikum) und für Patientenfürsprecher\*innen (für Intern) zu finden sind.

---

---

---

---

---

---