



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01.01. bis 31.12.2023

---

## I. Allgemeine Angaben

### Krankenhaus

(Name und Anschrift)

Klinik Schöneberg Fuggerstr. 23 10777 Berlin

### Bezirk

Tempelhof-Schönberg

### Bettenzahl

54

### Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden

Ja

Nein

### Bereich

Somatik

Psychiatrie

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

Saskia Möschl

### Telefon

03023601471

### Fax

### Handy

**E-Mail**

[patf-schoeneberger-hygia@berlin.de](mailto:patf-schoeneberger-hygia@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  
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  
X bei Bedarf  
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 0 Interner Briefkasten  
4.4 0 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal  
4.5 0 Aufsuchen der Patienten  
4.6 0 Besuch während der Sprechzeiten

### 5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 2 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum  
davon  
5.1 2 Anfragen (Information, Auskünfte)  
5.2 0 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, Kenntnissnahme)
- 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)

##### **1** 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)

##### **0** 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

##### **0** 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

##### **0** 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

0 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)

0 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

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.)

Keine.

**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.
- 

## VI . Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Aufgrund der geringen Bettenzahl und der meist sehr kurzen Verweildauer, regelmäßig nur über Nacht, gibt es in diesem Belegkrankenhaus fast nie konkrete Anliegen von Patienten oder Angehörigen und nicht die Probleme, wie sie in großen Krankenhäusern mit langen Liegezeiten und der Abrechnung über Fallpauschalen auftreten.