



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2021

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus**

(Name und Anschrift)

Sankt Gertrauden Krankenhaus, Paretzer Str. 12, 10713 Berlin

**Bezirk**

Charlottenburg-Wilmersdorf

**Bettenzahl**

385

**Tageskliniken und/oder**

Home Treatment vorhanden  Ja  Nein

**Bereich**

Somatik  Psychiatrie

**Patientenfürsprecherin**

bzw. --fürsprecher

(Vorname und Name)

Saskia Möschl

**Telefon**

030-82722491

**Fax**

**E-Mail**

patf-st.gertauden@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
- 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 **3** Interner Briefkasten
- 4.4 **0** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **4** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **5** Besuch während der Sprechzeiten

### 5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

**13** Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum  
davon

- 5.1 **0** Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 **12** 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, 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)

3 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

4 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)

4 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

2 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: (Corona-bedingte Einschränkung des Besuchs) \_\_\_\_\_

## 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.)

Einzelne Patienten beanstandeten, dass es „wegen dem Pflegenotstand“ zu lange dauert, bis jemand kommt, wenn man klingelt.

In Corona-Zeiten kommt es zu anderen Belastungen insbesondere zwischen Pflegepersonal und Angehörigen. Durch das strenge Besuchsverbot konnten Angehörige nicht mehr selbst am Bett vor Ort sein, was mit Unsicherheiten und vermehrten Telefonaten auf den Stationen verbunden war.

### **IV.Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen**

#### 15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1  jederzeit

15.2  zu festen/regelmäßigen Terminen  
bei

15.3  mit Terminvereinbarung bei Bedarf

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: Siehe unten  
\_\_\_\_\_

## VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

In Corona-Zeiten wurde es in den Bezirken unterschiedlich gehandhabt, ob die Patientenfürsprecher/Patientenfürsprecherinnen in die Krankenhäuser gehen oder im Homeoffice verbleiben sollen oder ob sie dies (anhand der realen Gegebenheiten im Krankenhaus) selbst entscheiden sollen. (Die PatientenfürsprecherInnen tauschen sich regelmäßig Berlin weit aus.)

Die sporadische (und natürlich freiwillige) Unterstützung mit FFP-2 Masken in Corona-Zeiten erfolgte in diesem Bezirk leider nicht für jedes Patientenfürsprecher-Amt gleich.

Es sollte bitte geklärt werden was „eine Unterstützung des Bezirksamts“, (in diesem Fragebogen als Punkt genannt), bedeuten soll und wo die zuverlässigen Grenzen für eine „Unterstützung“ für dieses unabhängige Ehrenamt sind und sein müssen.

Bereits vor über 10 Jahren waren unterschiedliche Umgangsweisen mit dem Amt der Patientenfürsprecher in den Bezirken Anlass einer berlinweiten Evaluation des Amtes im Vergleich der Bezirke, wie das z. B. unter dem folgendem Link auf den Seiten der Patientenbeauftragten für Berlin im Auftrag der *Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit, Pflege und Gleichstellung* öffentlich abgerufen werden kann:

<https://www.berlin.de/lb/patienten/themen/patientenfuersprecher/evaluation/>

Zitat aus dem dort abrufbaren PDF-Dokument „Auswertung Evaluation zur Handreichung“, Seite 2: „Die Einbeziehung der Kliniken (7 von 12 Bezirken) und der Bezirksverordneten durch eine Vorstellungsrunde im entsprechenden Ausschuss der BVV (9 von 12 Bezirken) wird leider nicht in allen Bezirken realisiert.“

Auswahlgespräche durch ein politisches Gremium, also durch mehrere Personen, dienen der Absicherung der Bewerber und der Qualitätssicherung für die Patienten.