



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2019

---

## I. Allgemeine Angaben

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	Vivantes Klinikum Neukölln Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <span style="float: right;">+</span>
<b>Bezirk</b>	Neukölln
<b>Bettenzahl</b>	284
<b>Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
<b>Bereich</b>	<input type="checkbox"/> Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie
<b>Patientenfürsprecherin bzw. --fürsprecher (Vorname und Name)</b>	Eveline Heidenreich
<b>Telefon</b>	030-130 14 34 13
<b>Fax</b>	
<b>Handy</b>	
<b>E-Mail</b>	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: \_\_\_\_\_

### 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 **2** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax  
4.2 **3** E-Mail-Adresse  
4.3 **6** Interner Briefkasten  
4.4 **5** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal  
4.5 **4** Aufsuchen der Patienten  
4.6 **1** 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  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)

- 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: Anträge auf Stationswechsel innerhalb der Psychiatrie

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

- 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

- 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: Toilettenpapier war nicht vorhanden

#### 9. VERPFLEGUNG

- 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

13 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: Unzufriedenheit über Ausgangsregelungen

---

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

15 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: Unfreundlichkeit und fehlende Hilfsbereitschaft

---

## 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.)

-Unzufriedenheit über die Essensqualität und über Ausgangsregelungen.  
-Pflegepersonal zeigte nicht genügend Hilfsbereitschaft oder war unfreundlich.  
-Zu frühe Entlassungen.  
-Keine Aushändigung von Arztbriefen und Unstimmigkeiten wegen des Inhalts.  
-Keine oder zu kurze Arztgespräche.  
-Schlechte Raumsituationen, Aufenthaltsräume sind ungemütlich, keine geeigneten Rückzugsmöglichkeiten.  
-Für depressive Patient\*innen gab es zu wenig therapeutische Angebote und sie fühlten sich nicht genügend unterstützt, weil das Pflegepersonal von Patient\*innen mit anderen psychischen Erkrankungen mehr in Anspruch genommen wurden.  
-Von Patient\*innen eingeforderte Konsile fanden keine Berücksichtigung oder wurden verspätet ausgeführt.

#### **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: Bereichspflegeleitung

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.):

Seelsorger\*innen , Selbsthilfezentrum, Psychiatriekoordinatorin

##### 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: Fortb. BIP, Kasuistische Seminare Charite', Dialog Neukölln u.a.

## 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:

Der Erweiterungsneubau mit 48 neuen Betten soll die Überbelegung auf den bisherigen Stationen verringern.  
Die im Altbau verbleibenden Stationen entsprechen nicht mehr dem heutigen Standard und benötigen auch sehr dringend bauliche Veränderungen, auch um deeskalierend zu wirken.  
Die Fertigstellung der Neugestaltung der Haus- bzw. Stationsordnung wurde unter Einbezug der Patientenfürsprecherin abgeschlossen.  
Besondere Anmerkungen:  
Gespräche mit der Chefärztin, Oberärzte\*innen und anderen Ansprechpartner\*innen fanden immer auf Augenhöhe statt und sie waren immer bemüht eine Lösung zu finden. Vorgetragene Beschwerden wurden zeitnah beantwortet. Missverständnisse und Fehlinterpretationen konnten oft bereinigt werden. Wenn Gesprächstermine mit

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---