



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenförsprecherin bzw. des Patientenförsprechers
für den Zeitraum
vom 1 . 1 . bis 31 . 12 . 2023

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

DRK-Kliniken-Berlin-Westend, Spandauer
Damm 130, 14050 Berlin

Bezirk

Charlottenburg-Wilmersdorf

Bettenzahl

1.501

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

☐ Ja

☒ Nein

Bereich

☒ Somatik

☐ Psychiatrie

**Patientenförsprecherin
bzw. --försprecher
(Vorname und Name)**

Günter Czichon

Telefon

2

Fax

Handy

E-Mail

pat-drk.westend-som-psy@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 **1** E-Mail-Adresse
- 4.3 **4** Interner Briefkasten
- 4.4 **3** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **1** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **1** Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 36** Fälle insgesamt im Berichtszeitraum
- davon
- 5.1 **16** Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 **20** 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, Kenntnisaufnahme)
- 5.5 ☐ 240, 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)

- ☐ 4 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 ☐ bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz
- 7.4 ☐ zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung
- 7.5 ☐ Weiterem: _____

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- ☐ 6 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

- ☐ 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

☒ 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)

☐ 6 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

☐ 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

☐ 6 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.)

Die Kommunikation zwischen Arzt und Patient ist oft zu kurz oder unverständlich.

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

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: _____

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:


