



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01.01.2025 bis 31.12.2025

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus
(Name und Anschrift)

Friedrich von Bodelschwingh Klinik
Landhausstr. 33-35, 10717 Berlin

Bezirk

Charlottenburg-Wilmersdorf

Bettenzahl

163

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik Psychiatrie

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

S. Möschl

Telefon

030-5472 7860

Fax

E-Mail

patf-fvb@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 **6** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **4** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **5** Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 41 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum mit einer 3-stelligen Zahl an Kontaktaufnahmen davon
 - 5.1 **2** Anfrage (Information, Auskünfte)
 - 5.2 **39** Beschwerden, Bitten um Unterstützung

5.3 **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)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

5 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: Wünsche nach Verlegung in ein anderes Zimmer, Beschwerde das Aufnahme verweigert wurde

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

1 Kontakt 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: Überbelegung in 3- statt 2-Bettzimmer

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

3 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: Es wurde die mangelnde Sauberkeit von Mitpatienten beanstandet

9. VERPFLEGUNG

1 Kontakt 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

31 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)

2 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.)

Einzelne Patienten nehmen, bedingt durch ihre Erkrankung, sehr oft Kontakt auf. Zwei Patient*Innen haben über 100 Mal Kontakt aufgenommen, durch Zettel im Briefkasten für "Lob und Kritik" und durch sehr viele Anrufe. Z. T. können sich die Patienten hinterher nicht daran erinnern, (es wäre deshalb nicht richtig das alles einzeln als Beschwerden zu zählen).

Hauptanliegen waren weiterhin „zu wenig Gespräche“, Beschwerden über die Medikation und deren Nebenwirkungen, sowie über zu wenig Ausgang oder (laut den Patienten) unfreundliche, abweisende Umgangsformen durch Ärzte oder Pflegepersonal.

Außerdem wurde auch in diesem Jahr wiederholt die mangelnde Sauberkeit und das (z. T. aggressive) Verhalten von Mitpatienten beanstandet.

IV. 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: Siehe unten
-

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

Ich bilde mich regelmäßig, (meistens wöchentlich), fort. Die angebotenen (überbezirklichen) Treffen sind z. T. von sehr geringer Qualität, (z. T. werden Fehlinformationen verbreitet).

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: Zuständigkeiten sollten auf Bezirksebene geklärt werden.

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Die Zahl der Kontaktaufnahmen durch Patienten war 3-stellig, diese geschahen aber z. T. erkennbar krankheitsbedingt.

Manche Patienten möchten nur etwas mitteilen, andere Patienten möchten konkrete Anliegen, wie mehr Ausgang oder mehr Besuch durchsetzen.

Nach wie vor gibt es in der Friedrich von Bodelschwingh Klinik aus baulichen Gründen das Problem, dass die Patienten nicht alleine in einem umzäunten Garten können, entsprechend § 18 Abs. 4 Satz 2 PsychKG.

Die Lage des (sehr schönen) Gartens ist so, dass die Patienten die Eingangstür passieren müssten und es ist vom Garten aus möglich das Klinikgelände zu verlassen. So können Patienten, die selbst- und/oder fremdgefährdend sind und für die Fluchtgefahr besteht, z. T. (nach eigenen Angaben) Wochen nicht nach draußen.

Das Pflegepersonal ist sensibilisiert und bemüht sich nach eigenen Angaben sehr, aber aufgrund der knappen Personalbesetzung kann nicht immer mit jedem Patienten, (der z. B. sehr agitiert und Flucht gefährdet ist), nach draußen gegangen werden.

Es kommt auch immer wieder mal zu Beschwerden über (angeblichen) Diebstahl und über Verhaltensweisen von Mitpatienten.

Zum Pflegepersonal gab es sowohl Lob als auch Kritik von Patienten, z. T. wird Überlastung beanstandet.

Die Stationsteams, das Pflegepersonal und auch die Ärzte/Ärztinnen sind für mich stets sehr gut erreichbar.