



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2023

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)

Saskia 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

29 Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum
davon

- 5.1 **3** Anfragen (Information, Auskünfte)
5.2 **26** Beschwerden, Bitten um Unterstützung

5.3 2 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)

2 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)

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: Überbelegung in 3- statt 2-Bettzimmer

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

4 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

2 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

16 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

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.)

Hauptanliegen waren „zu wenig Gespräche“, Beschwerden über die Medikation und über zu wenig Ausgang, außerdem wurde wiederholt die mangelnde Sauberkeit und das 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
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: 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

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

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:

In diesen Fragebogen sind leider nicht alle Anliegen richtig unterzubringen, so ist nicht zwischen Beschwerden von Patienten und Angehörigen differenziert.

Patienten beschwerden sich auch über Mitpatienten oder Angehörige melden sich mit eigenen Anliegen, (z. T. sehen die Patienten das dann auch im Einzelfall anders).

Es wird auch z. T. zu wenig (begleiteter) Ausgang von den Patienten bemängelt.

Es kommt in Einzelfällen zu Beschwerden über (angeblichen) Diebstahl oder über Verhaltensweisen von Mitpatienten.

Zum Pflegepersonal gab es sowohl Lob als auch Kritik von Patienten.

Die Stationsteams, das Pflegepersonal und auch die Ärzte/Ärztinnen sind für mich stets sehr gut erreichbar, nett und offen, wenn etwas ist.

Manche Patienten tragen mehreren Anliegen vor und melden sich häufiger und z. T. noch nach der Entlassung, (deshalb ist die Zahl der Anliegen/Beschwerden und die Listung zu konkreten Punkten different).