



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 01. 02. bis 31. 12. 2024

---

## I. Allgemeine Angaben

<b>Krankenhaus (Name und Anschrift)</b>	St. Hedwig Krankenhaus Große Hamberger Str. 5-11 10115 Berlin
<b>Bezirk</b>	Mitte
<b>Bettenzahl</b>	469
<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>	Henry Henning
<b>Telefon</b>	2311 2323
<b>Fax</b>	-
<b>Handy</b>	01738261285
<b>E-Mail</b>	patientenfuersprecher-psy-shk@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
- 3.2.1  ja
- 3.2.2  nein

### 4. NUTZUNG DER KONTAKTMÖGLICHKEITEN

(Ranking von 1 = am häufigsten bis 6 = am wenigsten)

- 4.1 3 Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 2 Mail-Adresse
- 4.3 1 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

- 74 Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum  
davon
- 5.1 2 Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 72 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3 0 Lob, betreffend
- 5.3.1  Klinik/Ausstattung
- 5.3.2  Ärzte/Behandlung
- 5.3.3  Pflege-/Therapiepersonal
- 5.3.4  Verpflegung
- 5.4 0 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)
- 5.5 100 Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt (inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)

## I. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

### 6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

14 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: Verständigungsschwierigkeiten, wenn Patienten weder deutsch noch englisch sprechen, noch eine Sprache, die eine Pflegekraft beherrscht

### 7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

9 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: Langeweile

### 8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

5 Kontakte wegen

- 8.1 unzureichender Sauberkeit
- 8.1.1  im Krankenhaus allgemein
- 8.1.2  im Krankenzimmer
- 8.1.3  in Sanitarräumen des Zimmers
- 8.1.4  in Gemeinschafts-Sanitärebenen
- 8.2 mangelhafter Hygiene
- 8.2.1  nicht eingehaltene Vorschriften
- 8.2.2  Händedesinfektion nicht erfolgt
- 8.3  Weiterem: \_\_\_\_\_

### 9. VERPFLEGUNG

9 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: einzelne Komponenten der Menus zu knapp bemessen (z.B. zu wenig Sauce)

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

### 11 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: beängstigendes Ins-Lächerliche-Ziehen von als ernst

empfundene Themen

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

### 14 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: Verwenden von umfangreichen Fragebögen, die - ohne

Hilfe - zu Hause oder auf der Straße ausgefüllt werden sollen

## 12. BESUCH IM KRANKENHAUS

### 3 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

### 7 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: religiöse Beeinflussung durch Symbole, Aushänge und entsprechend gefärbte

~~Kommunikation~~ überwiegend katholisch, in der Station "PIA" muslimisch

#### 14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Insbesondere von Patienten ohne Krankheitseinsicht wurden regelmäßig Übergriffe auf ihre Privat- (und teilweise auch Intim-)Sphäre durch das Pflegepersonal, die Mitpatienten und (seltener) die Ärzteschaft gerügt. Soweit aufklärbar, stellten sich die Maßnahmen der Ärzte und des Pflegepersonals als durch das Abwenden von Gefahren gerechtfertigt heraus - was aber von den Patienten nicht eingesehen werden konnte. Verbreitet unter den Patienten ist das Gefühl der Langeweile, was zum Ausdenken von Fantasiegeschichten und von Gemeinheiten ggü. Mitpatienten führt.

### 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: des Stationspersonals  
15.15  Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen  
15.16  „Flurfunk“  
15.17  Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):  
Seelsorger

#### 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:**

Der Arbeitsaufwand (sh. oben 5.5) stellt nur eine grobe Schätzung dar, da es zu aufwändig wäre, die Dauer z. B. jedes Telefonates und sonstigen Gespräches zu protokollieren, und zu schwierig, die Zeiten der Selbstorganisation und des Reflektierens des Erlebten zeitlich zu bewerten.