



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01.03.2025 bis 28. 02. 2026

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)** Charité Campus Mitte

Bezirk Mitte

Bettenzahl ca 1000

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden** Ja Nein

Bereich Somatik

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

Telefon 030 450 570 170 Anrufbeantworter

Handy Rückrufe bei Pat über privates Handy

E-Mail patf-charite.som@berlin.de

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 x Informationsmappe bei Aufnahme - sollte sein; nicht überprüft
 - 1.2 Informationsblatt/Flyer
 - 1.3 Aushang
 - 1.3.1 x im Eingangsbereich
 - 1.3.2 x auf den Stationen : teilweise
 - 1.3.3 - in Krankenzimmern
 - 1.3.4 - in Aufenthalts-/Besucherräumen
 - 1.4 x Hinweis auf der Homepage des Krankenhauses
 - 1.5 weitere Angebote: Entlassmappe < sollte sein; Briefkasten: leider versteckt;
-

2. ARBEITSMÖGLICHKEITEN

- 2.1 Telefon im Krankenhaus:
 - 2.1.1 ja eigener Anschluss: mit AB
 - 2.1.2 anderer Anschluss wird mitbenutzt
 - 2.2 Internetnutzung:
 - 2.2.1 Zugang im Krankenhaus: nein
 - 2.2.2 privater Zugang zu Hause: nein
 - 2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
 - 2.3.1 eigener Raum: nein
 - 2.3.2 Mitbenutzung eines Raumes : eher nein
 - 2.3.3 x kein fester Arbeitsplatz
 - 2.3.4 Arbeitsmöglichkeit in der Verwaltung : nein
 - 2.3.5 andere Möglichkeiten: von zu Hause oder auf Station direkt < nach Absprache.
-

3. SPRECHZEITEN IN DER KLINIK/ARBEITSAUFWAND

- 3.1 Sprechzeiten werden angeboten: erfolgen individuell per Telefon oder email
 - 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: x

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 4 Interner Briefkasten
- 4.4 5 Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 3 Aufsuchen der Patienten
- 4.6 6 Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 132** Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum
davon: 56 per email; 76 Nachrichten auf AB
- 5.1 12 Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 119 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

9. VERPFLEGUNG

- 0 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

- 119 Kontakte wegen
- 10.1 Unzufriedenheit mit
- 10.1.1 x medizinischer Behandlung 10.1.2 x pflegerischer Betreuung
- 10.1.3 x therapeutischer Betreuung 10.1.4 x Medikation/Arzneimitteln
- 10.2 4 Verdacht auf Behandlungsfehler/ keine oder falsche Rückmeldung an Pat zu Tumor auf MRT
- 10.3 - freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)
- 10.4 3 Entlassung erfolgte zu früh
- 10.5 Weiterem: 4 Kontakte wegen schwieriger Zahlungssituation: 2 international; 2 vermeintlich nicht korrekte Rechnungsstellung : Versuch der Vermittlung zur Abrechnungsstelle
-

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

- 119 Kontakte wegen
- 11.1 unzureichender/unverständlicher Kommunikation zwischen
- 11.1.1 x Ärzten und Patienten/Angehörigen (Aufklärung und Information)
- 11.1.2 x Pflegepersonal und Patienten/Angehörigen
- 11.1.3 Heilmittelerbringern (Physiotherapie, Logopädie etc.) und Patienten/Angehörigen
- 11.1.4 x Sozialdienst und Patienten/Angehörigen
- 11.1.5 x dem Personal untereinander (z. B. fachliche Zuständigkeit, Terminabsprachen)
- 11.2 Zeitmangel, Defiziten bei Zuwendung und Fürsorge (zu wenig Personal) bei
- 11.2.1 x Ärzten 11.2.2 x Pflegekräften
- 11.2.3 x 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: Verständnisschwierigkeiten mit ausländischem Personal/ Sprache
-

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: 4 Kontakte: Zahlungsprobleme
- 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.)

- > PUNKTE 10 UND 11 SIND SCHWER ZU TRENNEN; OFTMALS SIND ES MEHRERE THEMEN BEI EINEM KONTAKT**
- > ENTLASSDOKUMENTATION FEHLERHAFT, UNVOLLSTÄNDIG; NICHT UNTERSCHRIEBEN; OFT NUR AUF DRÄNGEN LANGE NACH ENTLASSUNG UND ERST NACH WIEDERHOLTEN ANFRAGEN ZUGESTELLT**
- > STATIONEN 115 /116 /117 SIND DIE AM HÄUFIGSTEN GENANNTE STATIONEN: FEHLENDE KOMMUNIKATIONSBEREITSCHAFT; MANGELNDE EMPATHIE; SPRACHLICHE VERSTÄNDIGUNGSSCHWIERIGKEITEN; RESPEKTLOSER UMGANG; FEHLERHAFTE MEDIKATION; FEHLERHAFTE ENTLASSUNGSBRIEFE**
- > ENTLASSUNG WIRD BEKANNT GEGEBEN, OBWOHL PATIENT NICHT IN DER LAGE IST, DAS KH ZU VERLASSEN**
- > MANGELDES ENTLASSMANAGEMENT: KEINE AHB VEREINBART; KEINE MEDIKATION FÜR S WOCHELENDE; KEIN ABSCHLIEßENDES GESPRÄCH MIT BEHANDELNDEN ARZT**
- > ÄRZTEWECHSEL WÄHREND DER BEHANDLUNG OHNE FÜR DEN PATIENTEN ERKENNBAR GUTE, WEITERGEHENDE ÜBERGABE;; DITO BEIM SCHICHTWECHSEL PFLEGEPERSONAL**
- > SCHLECHTE ÜBERLEITUNG ZU WEITEREN UNTERSUCHUNGEN: STATIONEN SCHLECHT BIS NICHT INFORMIERT, WAS ZU LANGEN WARTEZEITEN UND UNSICHERHEIT DER PATIENTEN FÜHRT**
- > ANGEHÖRIGE FÜHLEN SICH AUSSEN VOR. WERDEN NICHT INFORMIERT. ERHALTEN TROTZ EINWILLIGUNG DES PATIENTEN KEINE AUSKUNFT**
- > PAT HABEN ZT ANGST VOR SCHLECHTER WEITER-BEHANDLUNG, WESWEGEN SIE STILL HALTEN ODER SICH AN DEN PATIENTENFÜRSPRECHER WENDEN**
- > CHARITÉ IST HOCH ANGESEHEN, ENTTÄUSCHT DANN JEDOCH IN DER UMSETZUNG. ANSPRUCH NACH AUSSEN UNGLEICH VERHALTEN INTERN**
- > 2 Pat melden sich wegen folgenschwererer Versäumnis bei Tumoren: 1 mal Verwechslung bei Besprechung > Behandlung beginnt verspätet (Pat jetzt palliativ); 1 mal keine ärztliche Rückmeldung beim Pat. auf Dringlichkeit, obwohl Radiologie Tumor gemarkert hatte (6 Monate Behandlungsverzug Pankreas);**

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

- Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich
- 15.1 **geföhlt > jederzeit**
- 15.2 zu festen/regelmäßigen Terminen 15.3 mit Terminvereinbarung bei Bedarf: **ja**
bei
- 15.4 Geschäftsführung/Verwaltungsleitung 15.5 Beschwerde-/Qualitätsmanagement: **ja**
15.6 Ärztlicher Leitung: **ja** 15.7 Pflegedienstleitung: **ja**
- 15.8 Sozialdienst
- 15.9 Sonstiges:

Pat-Fürsprecherzimmer wurde in 2023/24 ohne Rückmeldung gestrichen; in 2025 erfahre ich durch Zufall, über einen Anruf eines Patienten, dass es das Zimmer offiziell wieder gibt. Allerdings ist es meiner Meinung nach noch immer nicht geeignet, da es nicht flexibel zur Verfügung steht und man als PFS nur mit Hilfe in den Raum kommt.

-
- Informationen (Organisatorisches, Veränderungen o.ä.) erhalte ich
- 15.10 praktisch nie. **X** 15.11 gelegentlich 15.12 regelmäßig
- 15.13 schriftlich 15.13 mündlich
- ergänzt durch
- 15.14 Teilnahme an Sitzungen: **nie < keine Infos hierzu**
-
- 15.15 Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen : nein
- 15.16 „Flurfunk“ . Nein. Bin aber auch nicht auf Station.
- 15.17 Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):
nein
-

16. MIT DEM BEZIRKSAMT

- 16.1 Treffen gibt es
- 16.1.1 keine 16.1.2 gelegentlich. 16.1.3 regelmäßig **Ja**
- 16.1.4 bei Bedarf erhalte ich zeitnah einen Termin zum Gespräch: **ja**
- 16.2 Arbeits- und Informationsmaterialien werden zur Verfügung gestellt werden
- 16.2.1 Flyer/Plakate 16.2.2 Visitenkarten 16.2.3 Ausweis : **ja**
- 16.2.4 weitere Materialien (wie Handreichung, rechtliche Grundlagen,
Handbuch für psychiatrische Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher)
- 16.3 Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss : **Ja**
- : 16.4 Teilnahme am Krankenhausbeirat: **nein**

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- 17.1 Arbeitskreis der Berliner Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.: **nein**
- 17.2 Stammtisch der psychiatrischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der BIP: **nein**
- 17.3 Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin : **nein**
- 17.4 Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger : **nein**
- 17.5 Weitere: **leider wegen eigener Berufsausübung zeitlich nicht von mir zu leisten**

V. Verbesserungswünsche

18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1 Ich bin zufrieden > **ja; weitestgehend**
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:

Bin oftmals erschüttert über das Gehörte: würde mir ggf wünschen, besonders schwere Fälle persönlich der Klinikleitung vortragen zu können.

Meine Arbeitszeit zu quantifizieren fällt mir schwer. Jeder Kontakt bedarf seiner Zeit; ggtl bin ich vor Ort bei den Patienten, oder auch als coach zwischen Patienten und Ärzten; bei Bedarf am Wochenende und abends.

Ich persönlich werde immer sehr zuvorkommend und mit Zeit behandelt; von Ärzten und PP.

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

DER BRIEFKASTEN SOLLTE PRÄSENTER UND ANSPRECHENDER IM AUFNAHMEBEREICH SEIN

REGELMÄßIGE KOMMUNIKATIONS- UND EMPATHIESCHULUNGEN FÜR ÄRZTE UND PFLEGEPERSONAL ZUMINDEST AUF BESTIMMTEN STATIONEN

PAT EXPLIZIT EINLADEN, SICH BEI BEDARF AN DAS KLINIKPERSONAL ZU WENDEN UND FALLS HILFE BENÖTIGT WIRD, DIE ENTSPRECHENDEN ANGEBOTE BEREIT ZU HALTEN: ZB IN ALLEN ZIMMERN EINEN AUSHANG MACHEN: PATIENTEN SOLLTEN KEINE ANGST HABEN VOR PERSONAL.

OFTMALS WÜRDTE ES DEN PATIENTEN REICHEN, WENN ÄRZTE ODER PP EINE ENTSCHULDIGUNG AUSSPRECHEN WÜRDEN - VON MENSCHEN FÜR MENSCHEN

Dem PatientenFürsprecher ein Klinik-Handy zur Verfügung zu stellen

