



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 01.01. bis 31.12. 2025

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus (Name und Anschrift)

St. Hedwig Krankenhaus, Große Hamburger Str. 5-11, 10115 Berlin

Bezirk **Mitte**

Bettenzahl **469**

Tageskliniken und/oder

Home Treatment vorhanden Ja ~~Nein~~

Bereich ~~Somatik~~ Psychiatrie

Patientenfürsprecherin

bzw. -fürsprecher

(Vorname und Name) **Henry Henning**

Telefon **2311 2323**

Fax -

Handy **01738261285**

E-Mail **patientenfuersprecher-psy-shk@berlin.de**

II. Organisation und Inanspruchnahme

1. INFORMATION ÜBER DIE PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- 1.1 x Informationsmappe bei Aufnahme
- 1.2 **X** Informationsblatt/Flyer
- 1.3 Aushang
 - 1.3.1 im Eingangsbereich
 - 1.3.2 **X** auf den Stationen
 - 1.3.3 in Krankenzimmern
 - 1.3.4 in Aufenthalts-/Besucherräumen
- 1.4 x 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 **X** anderer Anschluss wird mitbenutzt
- 2.2 Internetnutzung:
 - 2.2.1 x Zugang im Krankenhaus
 - 2.2.2 **X** privater Zugang zu Hause
- 2.3 Arbeitszimmer/-platz im Krankenhaus:
 - 2.3.1 eigener Raum
 - 2.3.2 **X** 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 x 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 x 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 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

- 71** Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum
 - davon
- 5.1 2 Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 69 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) | | |

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

- 13 Kontakte wegen
- | | | | | |
|-----|-------------------------------------|---|-------|---|
| 6.1 | Aufnahme ins Krankenhaus | | | |
| | 6.1.1 | mit Überweisung | 6.1.2 | <input checked="" type="checkbox"/> über Rettungsstelle (Wartezeit, Versorgung) |
| 6.2 | <input checked="" type="checkbox"/> | Verlegungspraxis (Mehrfachverlegungen, therapeutische Gründe) | | |
| 6.3 | | Krankentransport (Organisation, innerhalb der Klinik und nach Hause) | | |
| 6.4 | | interner Wartezeiten/Organisation der Untersuchungstermine | | |
| 6.5 | <input checked="" type="checkbox"/> | Entlassungsmanagement (Organisation, Ablauf, unregelmäßige Entlassung, Arztbrief) | | |
| 6.6 | <input checked="" type="checkbox"/> | Zimmernachbarn (zwischenmenschliche Probleme) | | |
| 6.7 | <input checked="" type="checkbox"/> | Weiterem: Sprachbarrieren | | |
-

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- 9 Kontakte wegen
- | | | | | |
|-----|-------------------------------------|--|--|--|
| 7.1 | | fehlender Sanitärzelle im/am Zimmer | | |
| 7.2 | <input checked="" type="checkbox"/> | zu geringer Rückzugsmöglichkeiten | | |
| 7.3 | | bei Arztgesprächen mangelnde Wahrung der Intimsphäre/Datenschutz | | |
| 7.4 | | zu kleiner Aufenthaltsräume oder deren schlechter Ausstattung | | |
| 7.5 | <input checked="" type="checkbox"/> | Weiterem: fehlende Beschäftigungsmöglichkeiten | | |
-

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- 6 Kontakte wegen
- | | | | | |
|-----|-------------------------------------|--|-------|-----------------------------------|
| 8.1 | unzureichender Sauberkeit | | | |
| | 8.1.1 | <input checked="" type="checkbox"/> 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 | <input checked="" type="checkbox"/> | Weiterem: sich unhygienisch verhaltene Mitpatienten | | |
-

9. VERPFLEGUNG

- 8 Kontakte wegen
- | | | | | |
|-----|-------------------------------------|---|-----|--|
| 9.1 | <input checked="" type="checkbox"/> | zu geringer Auswahl | 9.2 | nicht der Bestellung entsprechendem Essen |
| 9.3 | | schlechter Qualität | 9.4 | <input checked="" type="checkbox"/> erkaltetem Essen |
| | | | 9.5 | keinem Essen |
| 9.6 | | unzureichender Angebote für spezielle Patientengruppen (Vegetarier, Veganer)
Unverträglichkeiten oder Einschränkungen bei der Nahrungsaufnahme | | |
| 9.7 | <input checked="" type="checkbox"/> | Weiterem: sich übergriffig verhaltene Mitpatienten | | |
-

10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

- 10 Kontakte wegen
- 10.1 Unzufriedenheit mit
- | | | | | |
|--------|---|---------------------------|--------|--------------------------|
| 10.1.1 | x | medizinischer Behandlung | 10.1.2 | pflegerischer Betreuung |
| 10.1.3 | x | therapeutischer Betreuung | 10.1.4 | Medikation/Arzneimitteln |
- 10.2 Verdacht auf Behandlungsfehler
- 10.3 X freiheitsentziehender Maßnahmen (Bettgitter, Fixierung, verschlossene Räume)
- 10.4 X Entlassung erfolgte zu früh
- 10.5 Weiterem: _____

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

- 13 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 | X | 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

- 2 Kontakte, weil
- 12.1 Besuchszeiten
- | | | | |
|--------|-------------------|--------|--------------------------|
| 12.1.1 | unzureichend sind | 12.1.2 | nicht eingehalten werden |
|--------|-------------------|--------|--------------------------|
- 12.2 X Besucherinnen bzw. Besucher belastend sind
- 12.3 Weiteres: _____

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

- 8 Kontakte wegen
- unzureichender
- | | | | | |
|------|---|--|------|-----------------------------------|
| 13.1 | X | Parkmöglichkeiten | 13.2 | Barrierefreiheit |
| 13.3 | | Geschäfte und Dienstleistungen | | |
| 13.4 | X | 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.)

Vielen Patienten, insbesondere in den geschlossenen Stationen, fehlt die Einsicht in die eigene Hilfsbedürftigkeit. Viele fühlen sich als unschuldig Gefangene. Sie prüfen, ob der Patientenfürsprecher auch zu den Verschwörern gehört. Hinzu kommt oft eine Unterforderung, insbesondere bei den intelligenten Patienten. Einige spinnen dann Intrigen gegen das Pflegepersonal bzw. die Mitpatienten, andere suchen nach Zuhörern, bei denen sie glauben, diese durch oft ausgedachte faszinierende Erzählungen zum weiteren Zuhören bewegen zu sollen.

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
- 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.):
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: zu 17.2: Die Treffen bei der BIP wurden zunehmend ineffektiv
-

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: Die von der Patientenbeauftragten organisierten Treffen und der jährliche Austausch im Rathaus sind ausreichend.
-

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Die Angabe zum Arbeitsaufwand (Punkt 5.5) stellt eine grobe Schätzung dar, da nicht die Dauern der Gespräche protokolliert wurden und bei der Selbstorganisation und dem Verarbeiten des Erlebten keine genaue zeitliche Angabe gemacht werden kann.

Zwar dürfen die Interessenten für dieses Ehrenamt nicht durch eine überbordende Bürokratie abgeschreckt werden, es gibt jedoch einen Regelungs- und Klarstellungsbedarf bei den Rechtsgrundlagen. Das darauf hinweisende Diskussionspapier des Herrn Bezirksstadtrat Schworck und die Stellungnahmen einiger Patientenfürsprecher dazu dürfen nicht in Vergessenheit geraten. Es sollte eine Arbeitsgruppe aus interessierten/betroffenen/kompetenten Kreisen gebildet werden, die dem Landesgesetzgeber, den Bezirksverordnetenversammlungen und den Fachabteilungen der Bezirksämter konkrete Vorschläge unterbreitet.