



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin  
für den Zeitraum  
vom 01.01.2025 bis 31.12.2025

---

## I. Allgemeine Angaben

### Krankenhaus

(Name und Anschrift)

St. Hedwig Krankenhaus

Große Hamburger Straße 5, 10115 Berlin

Bezirk

Mitte

Bettenzahl

212

Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden

Ja

Nein

Bereich

Somatik

Patientenfürsprecherin  
bzw. --fürsprecher  
(Vorname und Name)

Heike Brodowski

Telefon

Fax

Handy

E-Mail

patientenfuersprecher-som-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  bei Bedarf

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  Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax

4.2  Mail-Adresse

4.3  Interner Briefkasten

4.4  Kontaktvermittlung über Klinikpersonal

4.5  Aufsuchen der Patienten

4.6  Besuch während der Sprechzeiten

### 5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

Kontakte insgesamt im Berichtszeitraum  
davon

5.1  Anfragen (Information, Auskünfte)

5.2  Beschwerden, Bitten um Unterstützung

5.3  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)
- 5.5  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)

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: Lärm etc. durch Baumaßnahmen im Krankenhaus (Krankenhaus ist bemüht, diese so schnell wie möglich und so störend wie möglich zu vollziehen).
- 

#### 7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

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: \_\_\_\_\_
- 

#### 8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

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: \_\_\_\_\_
- 

#### 9. VERPFLEGUNG

3 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

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)

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

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

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.)

#### 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: \_\_\_\_\_
- 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**

- 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: Berliner Tag der Patientenfürsprecherinnen, regelm. Treffen Pat.fürsp. Bezirk Mitte
- 

**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:**

Das Qualitätsmanagement des St. Hedwig Krankenhauses (Frau A. Steinfert) leistet eine sehr gute Arbeit und entlastet dadurch meine Tätigkeit als Patientenfürsprecherin erheblich.

Ich wünsche mir, dass die Zusammenarbeit weiterhin so reibungslos abläuft.