



# Jährlicher Erfahrungsbericht

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

## I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus (Name und Anschrift)	Vivantes Klinikum Neukölln Rudower Str. 48 12351 Berlin
Bezirk	Neukölln
Bettenzahl	331 194 Stationsbetten + 92 TK + 4 stations- integrierte + 21 STÄB + 20 TK KJP
Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Bereich	<input type="checkbox"/> Somatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie
Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher (Vorname und Name)	Eveline Heidenreich
Telefon	030-130 14 34 13
Fax	
Handy	
E-Mail	patf-viv.knk-2@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: Visitenkarten, Aushang Sprechzimmer

### 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: Ab 13.30 Uhr Alleinnutzung des Raumes

### 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 **3** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax  
4.2 **1** E-Mail-Adresse  
4.3 **5** Interner Briefkasten  
4.4 **6** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal  
4.5 **4** Aufsuchen der Patienten  
4.6 **2** Besuch während der Sprechzeiten

### 5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

- Fälle 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: Diebstahl einer EC-Karte und unbefugte Geldabhebungen

#### 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: Die Räumlichkeiten in den Pavillons entsprechen nicht mehr den heutigen Ansprüchen. Umbauten sind dringend erforderlich. Um die Patientensicherheit zu gewährleisten sind elektronische Schließsysteme für die Patientenzimmer unabdingbar. Der Einbau soll 2025 stattfinden. Im Neubau (Stationen 92 u. 93) sind Transponder bereits vorhanden.
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

- 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

10 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: Mangelnde Verknüpfung somatischer und psychiatrischer Behandlung

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

10 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: Unfreundlichkeit, Respektlosigkeit, mangelnde Empathie

## 12. BESUCH IM KRANKENHAUS

1 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: Hausverbot

## 13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

10 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: Der Kiosk wurde wegen Personalmangel bereits um 15.30

Uhr geschlossen. Sonntags war der Kiosk gar nicht geöffnet. Patienten\*innen, Besucher und Personal konnten nur die Automaten benutzen, wenn sie genügend Münzen zur Verfügung hatten. Für ein Krankenhaus in dieser Größenordnung war es nicht akzeptabel. Die Cafeteria wurde erst im November wiedereröffnet.

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

- 19 Kontakte betrafen allgemeine Auskünfte.
- Respektlose Umgangsformen des Pflegepersonal gegenüber Patienten\*innen und Angehörige.
- Patienten\*innen fühlten sich nicht genügend wertgeschätzt.
- Rettungsstelle: lange Wartezeiten, keine Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse der Patienten\*innen und rücksichtsloses Verhalten der Security-Mitarbeiter.
- Überbelegung der Patientenzimmer.
- Patienten\*innen hatten keinen abschließbaren Schrank. Es gab keine Möglichkeit ihre persönlichen Gegenstände einzuschließen.
- Personalmangel in der Pflege.
- Mangelnde Hilfsbereitschaft des Pflegepersonals.
- Diebstahl.
- Über die Tagesklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie gab es keine Beschwerden.

#### **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: Bereichspflegeleitung

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: Mitglied im Beirat für seelische Gesundheit.
- 15.15  Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
- 15.16  „Flurfunk“
- 15.17  Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):

Seelsorger\*innen, Selbsthilfezentrum,

##### 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: Fortbildung BIP
- 

## **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:**

Die Sprechstunde wurde durchgängig persönlich in der Klinik abgehalten. Vermittelte Gespräche zwischen Personal und Patienten\*innen wurden auf Wunsch der Patienten\*innen im Beisein der Patientenfürsprecherin durchgeführt. Beschwerden konnten jederzeit auch an den Chefarzt weitergeleitet werden und wurden zeitnah und transparent bearbeitet. Man war bereit aktiv Lösungen zu finden. Auch persönliche Gespräche wurden ermöglicht. Die Zusammenarbeit erfolgte respektvoll. Die Position, die Beziehungen oder die Atmosphäre der Beschwerdeführenden haben sich größtenteils verbessert. Sehr selten war der Beschwerdeweg nicht möglich, weil z.B. kein Klärungsgespräch gewährt wurde. Trotz der erschwerten Arbeitsbedingungen bemühte sich ein Großteil des Personals um ein gutes therapeutisches Klima.

In der Klinik arbeiten vier Genesungsbegleiter\*innen - qualifizierte Menschen mit Psychiatrie Erfahrung - die nach Tarif bezahlt werden.

Besonders hervorzuheben sind die Angehörigenvisiten, Mutter-Kind-Behandlungen, qualifizierte Entzugsbehandlung für Suchtpatienten\*innen, weitgehend offene Stationstüren, die intensive stationersetzende Behandlung mit Hausbesuchen (stations-äquivalente Behandlung = STÄB), die Akut-Tagesklinik, die auch am Wochenende geöffnet hat, besondere Behandlungsangebote für ältere Patienten\*innen, Frühinterventionsprojekt für junge Erwachsene.

Trotz wachsender Behandlungszahlen ca. 1300 Patienten\*innen pro Quartal in der psychiatrischen Institutsambulanz sind die Mitarbeiter\*innen geduldig, verständnisvoll und mitfühlend. Sie verdienen höchsten Respekt für ihre unermüdliche Unterstützung und Fürsorge.