



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom **1** . **1** . bis **31** . **12** . 20**25**

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Vivantes Klinikum Neukölln
Rudower Str. 48
12351 Berlin

Bezirk

Neukölln

Bettenzahl

354 194 Betten + 92 tagesklinische Plätze + 4 stations-
integrierte + 21 Plätze für StäB + 35 teilstationäre
Plätze TK KJP + 8 Plätze für StäB TK KJP

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

Ja Nein

Bereich

Somatik 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 Haupthaus
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, Hinweisschild im Eingangsbereich des Pavillons 2, Aushang außen an der Sprechzimmertür.

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 **6** Interner Briefkasten
4.4 **5** 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
- Zusätzlich zu den 95 Fällen gab es 96 Kontakte, die auf insgesamt drei Patient*innen entfielen.

- 5.3 2 Lob , betreffend Sozialarbeitern einer Station war es gelungen, kurzfristig einen Pflegeplatz im
gewohnten Umfeld einer Patientin zu organisieren.
- 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)
- 5.5 300, Stunden Arbeitsaufwand als Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher insgesamt
(inkl. Beratung, Fortbildung, Teilnahme an Arbeitskreisen und Veranstaltungen)
Das 2. Lob wurde laut einer Angehörigen wegen guter und engagierter Arbeit für das Team einer Station
ausgesprochen.

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

- 10 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: Die betroffene Person wurde über einen Zeitraum von 14 Tagen fast täglich kurzstationär
aufgenommen und anschließend jeweils wieder entlassen.

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- 7 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 sind veraltet und beeinträchtigen das Wohlbefinden
und die Genesung der Patient*innen. Es fehlen zeitgemäße Rückzugsmöglichkeiten,
die den heutigen Standards entsprechen. Insbesondere die Mehrbettzimmer und das
Fehlen einer eigenen Dusche/WC schränkt die Privatsphäre und Hygiene erheblich ein.

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- 4 Kontakte wegen
- 8.1 unzureichender Säuberkeit
- 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: Patientenzimmer waren oft unzureichend gereinigt. Sowohl unter dem Bett als auch
in den Schränken waren deutliche Rückstände der Vorpatient*innen zu finden.

9. VERPFLEGUNG

- 2 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: Allergische Reaktionen aufgrund der Speisen wurden nicht berücksichtigt.

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 trotz Wohnungslosigkeit.

10.5 Weiterem: :Patient*innen zweifeln oft an ihrer eigenen Wahrnehmung, wenn psychiatrisches Personal die somatischen Symptome nicht ernst nimmt und körperliche Ursachen vernachlässigt werden.

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

12 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: Angehörige bemängelten das Fehlen sinnvoller Beschäftigungen und gaben an, die Patient*innen würden nur verwahrt werden.

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

2 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: Eine bestimmte Station war fast durchgehend geschlossen und der Eintritt war nur durch Klingeln möglich.

13. PATIENTENBEZOGENE INFRASTRUKTUR

2 Kontakte wegen unzureichender

13.1 Parkmöglichkeiten

13.2 Barrierefreiheit

13.3 Geschäfte und Dienstleistungen

13.4 Umsetzung Nichtraucherchutz

13.5 Angebote für Raucherinnen/Raucher

13.6 Räumlichkeiten zum Abschiednehmen von Verstorbenen

13.7 Weiterem: Aufgrund der zu großen Entfernung der Raucherinseln von den Gebäuden nutzen Patient*innen und Personal diese kaum. Im Eingangsbereich von Haus 1 A befanden sich unzählige Zigarettenkippen.

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

- Auf die Tagesklinik KJP entfielen drei Beschwerden mit insgesamt zehn Kontakten.
- Die Beschwerdegründe in der TK KJP waren:
 - Eine Angehörige äußerte Zweifel an der Diagnose, weil die Vorbefunde eines Kinderpsychiaters nicht miteinbezogen wurden.
 - Eine weitere Angehörige beanstandete das Fehlen eines detaillierten Arztbriefes; dieser wurde im Anschluss an die Beschwerde versandt.
 - Der letzte Anlass für eine Beschwerde waren fehlerhafte Zeitangaben in einem Arztbrief; diese wurden danach korrigiert.
- Häufige Beschwerden in der Erwachsenenpsychiatrie waren:
- Patient*innen nahmen das Pflegepersonal als wenig kommunikativ wahr; zudem wurden mangelnde Hilfsbereitschaft und fehlende Empathie beklagt.

- Das Pflegepersonal wurde von den Patient*innen teilweise als ignorant und autoritär wahrgenommen.

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 regelmäßig in der Klinik abgehalten. Die Gesprächsbereitschaft des Chefarztes und der Oberärzt*innen ist für die Vermittlungsarbeit der Patientenfürsprache von großem Wert. Die konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Chefarzt und den Oberärzt*innen ermöglichte eine zeitnahe und lösungsorientierte Bearbeitung von Patientenanliegen und Beschwerden. Aus Sicht der psychiatrischen Klinikleitung wird die Patientenfürsprache als wichtig erachtet und wertgeschätzt. In den Rückmeldungen der Patient*innen wird eine deutliche Diskrepanz im Verhalten des Personals beschrieben. Während sich ein Teil der Mitarbeitenden intensiv um ein gutes therapeutisches Klima bemüht, wird das Verhalten anderer Teammitglieder als wenig unterstützend oder distanziert wahrgenommen.

Besonders hervorzuheben sind die Angehörigenvisiten, Mutter-Kind-Behandlungen, qualifizierte Entzugsbehandlung für Suchtpatient*innen, weitgehend offene Stationstüren, die intensive stationsersetzende Behandlung mit Hausbesuchen (stationsäquivalente Behandlung = StäB), die Intensiv-Tagesklinik, die an sieben Tagen pro Woche (inklusive Wochenenden und Feiertagen) geöffnet hat. Besondere Behandlungsangebote für ältere Patient*innen und das Frühinterventionsprojekt für junge Erwachsene.

Trotz der steigenden Belastung durch ca. 1300 Patient*innen pro Quartal bewahren die Mitarbeiter*innen der psychiatrischen Institutsambulanz ihre Geduld und ihr Mitgefühl. Ihr unermüdlicher Einsatz und ihre Fürsorge verdienen höchste Anerkennung.
