



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 1 . 1 . bis 31 . 12 . 2025

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Immanuel Krankenhaus Berlin
Lindenberger Weg 19
13125 Berlin

Bezirk

Pankow

Bettenzahl

89

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**

☒ Ja

☐ Nein

Bereich

☒ Somatik

☐ Psychiatrie

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

Renate Bath

Telefon

9

Fax

Handy

E-Mail

Renate.bath@immanuelalbertinen.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**
-

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
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 E-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

- 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: _____

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

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

☐ 2 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)

☐ 3 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

☐ 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

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.)

-häufige / zu lange Wartezeiten während des Klinikaufenthaltes auf bestimmte Behandlungen sowie z.T. geringe/ fehlende Informationen die medizinische oder therapeutische Behandlung betreffend

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 Patientenförsprecherinnen und -försprecher bei Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.
- 17.2 ☒ Stammtisch der psychiatrischen Patientenförsprecherinnen und -försprecher bei der BIP
- 17.3 ☒ Fortbildungen der/des Patientenbeauftragten für Berlin
- 17.4 ☒ Fortbildungen der Kliniken bzw. Träger
- 17.5 ☐ Weitere: _____

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:

- Patient: innen und Angehörige schätzen die Möglichkeit, sich ausführlich(er) über ihre Probleme/ Sorgen austauschen zu können. Ihnen geht es meist nicht darum, die Klinik / medizinischen Leistungen zu kritisieren, eher sind es die „äußeren“ Umstände (z.B. Zeit- und Informationsmangel im Gesundheitswesen allgemein sowie Unzulänglichkeiten bezüglich Reinigung/ Sauberkeit/ Hygiene, lange Wartezeiten auf Arzttermine.