



# Jährlicher Erfahrungsbericht

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

## I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus  
(Name und Anschrift)

Zimmann  
Königsstr. 63, 14169 Berlin

Bezirk

Bettenzahl

50

Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden

Ja

Nein

Bereich

Somatik

Psychiatrie

Patientenfürsprecherin  
bzw. -fürsprecher  
(Vorname und Name)

Ulrich von Thiele

Telefon

84 72 66 08

Fax

Handy

0177/647-2151

E-Mail

-

## 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  
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

10 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum  
davon

- 5.1  12 Anfragen (Information, Auskünfte)  
5.2  68 Beschwerden, Bitten um Unterstützung

- 5.3  5.3.1 Lob , betreffend
- 5.3.1  Klinik/Ausstattung
- 5.3.2  5.3.2 Ärzte/Behandlung
- 5.3.3  5.3.3 Pflege-/Therapiepersonal
- 5.3.4  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  erkaltem 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.)**

*Bun Leim*  
*Qualität des Essens mittags*

**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

---

### V. Verbesserungswünsche

#### 18. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

- 18.1  Ich bin zufrieden
- 18.2  Ich wünsche  
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:

Ich verführe nach immer wieder  
über ein eigenes (Miv-) Büro  
wegen der Sanierungs- und  
Renovierungsarbeiten

---

---

---

---

---