



# Jährlicher Erfahrungsbericht

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

## I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus (Name und Anschrift)	HELIOS Klinikum Emil von Behring Berlin Zehlendorf
Bezirk	Steglitz-Zehlendorf
Bettenzahl	507
Tageskliniken und/oder Home Treatment vorhanden	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> Somatik <input type="checkbox"/> Psychiatrie
Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher (Vorname und Name)	Joachim Klinker
Telefon	+49 30 81021345
Fax	
Handy	
E-Mail	patf-helios.evb@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: Telefonanrufe und Email werden auf das iPhone weitergeleitet. Patientenbezogene Dienste des Hauses leiten Anfragen weiter.
- 

### 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  4 Lob , betreffend
- 5.3.1  Klinik/Ausstattung
- 5.3.2  Ärzte/Behandlung
- 5.3.3  Pflege-/Therapiepersonal
- 5.3.4  Verpflegung
- 5.4  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)

29 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

5 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

4 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

5 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)

8 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

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:

---

## 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.)

Da die Beschwerdestelle des Krankenhauses eine zeitlang unbesetzt war, kamen zu diesem Zeitpunkt verstärkt nachfragen wegen unbearbeiteter Beschwerden. Inzwischen konnte die Position wieder besetzt werden.

### 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

Einladungen zu sachbezogenen Themen erhalten ich regelmässig per Maul.

---

## 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:

### Organisation der Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement ist für Patienten zu unübersichtlich organisiert.

Anlaufstellen für die Patientenbelange waren z. B. :

- das Beschwerdemanagement des Krankenhauses
- die Patientenfürsprecher
- die Krankenkassen
- die Patientenbeauftragte des Senates
- die Gesundheitsämter
- die kassenärztliche Vereinigung und
- die UPD (Unabhängige Patientenberatung).

Eine sinnvolle Bündelung des Angebotes könnte m. E. die Beratungsqualität verbessern und auch Kosten einsparen.

---

---

---

---

---

---

zu 1.1.5.

Telefonanrufe und Email werden auf das iPhone weitergeleitet. Patientenbezogene Dienste des Hauses leiten Anfragen weiter.

zu 11.11.4.

Um den Einsatz von Leasingkräften zu reduzieren, wurden zusätzliche Pflegekräfte aus dem Ausland fest eingestellt. Die Erfahrungen der Patienten mit diesen Mitarbeitern werden durchweg positiv geschildert.

-

---

---

---

---

---

---