



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom  .  . bis  .  . 20

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus  
(Name und Anschrift)**

St. Josef Krankenhaus  
Wüsthoffstr. 15  
12101 Berlin

**Bezirk**

Tempelhof-Schöneberg

**Bettenzahl**

440

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**

Ja  Nein

**Bereich**

Somatik  Psychiatrie

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

Sabine Eitz

**Telefon**

030-78824056

**Fax**

**Handy**

0151 15723308

**E-Mail**

pat-st.joseph.tempelhof-som@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: \_\_\_\_\_

### 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  55 Lob , betreffend
- 5.3.1  Klinik/Ausstattung 5.3.2  Ärzte/Behandlung
- 5.3.3  Pflege-/Therapiepersonal 5.3.4  Verpflegung
- 5.4  3 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)
- 5.5  155, 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)

- 25 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: **ZNA, Verlegungen, Radiologie**

#### 7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- 3 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: **WC außerhalb des Zimmers**

#### 8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- 4 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: **mangelhafte Reinigung, kein warmes Wasser**

#### 9. VERPFLEGUNG

- 3 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: **zu wenig Frischkost**

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

3 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

1 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.)

Besonders schwerwiegende Patientenbeschwerden:

- Wartezeiten in der ZNA von vier bis sechs Stunden
- Verlegung von Frühchen in andere Krankenhäuser (bis nach Cottbus) sobald sie transportfähig sind, da qualifiziertes Personal in der Pädiatrie fehlt (hoher Krankenstand und fehlende Ausbildungsmöglichkeit in Berlin und Brandenburg).

#### **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: **Seelsorge, Reinigung**

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: **leider nein**
- 15.15  Einladung zu klinik-/trägerinternen Fortbildungen
- 15.16  „Flurfunk“
- 15.17  Kontakt zu anderen (Seelsorger, Selbsthilfe, Besuchsdienst u.ä.):

**Seelsorger**

##### 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:

## 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 Mitarbeiter und Geschäftsleitung des Krankenhauses bearbeiten Beschwerden der Patienten zeitnah und lösungsorientiert. Mehrheitlich lassen sich die Beschwerden der Patienten auf den bekannten Personalnotstand zurückführen, der alle Berliner Krankenhäuser betrifft. In vielen Gesprächen mit Patienten habe ich erfahren, dass sie das Engagement der Ärzte und des Pflegepersonals wertschätzen, aber sehr unzufrieden mit dem Gesundheitssystem sind. Termine von ambulanten Fachärzten und radiologischen Instituten werden nur mit langen Wartezeiten vergeben, so dass als Ausweg die ZNA in Anspruch genommen wird. Im Rahmen des Entlassmanagements ergeben sich verstärkt Engpässe, da ein Mangel an Rehaplätzen, Heimplätzen und Kapazitäten der ambulanten Pflegedienste sowie unterstützenden Sozialarbeitern besteht.

---

---

---

---

---