



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 01 . 01 . bis 31 . 12 . 2022

---

## I. Allgemeine Angaben

|  |  |
|--|--|
| <b>Krankenhaus<br/>(Name und Anschrift)</b>                                | Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum<br>Rubenstr. 125<br>12157 Berlin              |
| <b>Bezirk</b>  | Schöneberg   |
| <b>Bettenzahl</b>  | 621  |
| <b>Tageskliniken und/oder<br/>Home Treatment vorhanden</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein             |
| <b>Bereich</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> Somatik <input type="checkbox"/> Psychiatrie |
| <b>Patientenfürsprecherin<br/>bzw. -fürsprecher<br/>(Vorname und Name)</b> | Daniela Golz   |
| <b>Telefon</b>   | 030 / 130 20 83 93   |
| <b>Fax</b>   |  |
| <b>Handy</b>   |  |
| <b>E-Mail</b>  | patf-viv.avk-1@berlin.de      golz@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: Rufumleitung nach Hause = täglich erreichbar

### 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  1 Lob , betreffend
- 5.3.1  Klinik/Ausstattung 5.3.2  Ärzte/Behandlung
- 5.3.3  Pflege-/Therapiepersonal 5.3.4  Verpflegung
- 5.4  8 Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)
- 5.5  293 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)

- 27 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: Aufnahme abgelehnt

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

- 1 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: Räumlichkeiten Wartebereich 9b

#### 8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

- 0 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

- 2 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

12 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)

15 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

4 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.)

Covid bestimmte den Klinikalltag - noch knapperes Personal und zu wenig Isolierzimmer.

So beschwerten sich 3 Patienten über abgelehnte stationäre Aufnahme, die dann in anderen Kliniken erfolgte.

Ausreichende Kommunikation und Transparenz gegenüber Patient\*innen und Angehörigen wird immer wieder gefordert, bleibt ein Problem.

Mangelnde Kommunikation untereinander führte dazu, das gerufene Angehörige trotz mehrfacher Anläufe vor der Tür blieben, währenddessen der Patient verstarb.

Bisher funktionierende Verfahren hakten, so dass es in 5 Wochen zu 4 Beschwerden wegen Verlust von Gegenständen kam.

### **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 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:

Der Kontakt zu den Mitarbeitenden des AVKs ist weiterhin gut, allerdings musste ich häufiger nachfragen, um Beschwerden abzuschließen. Einige zogen sich über Wochen hin. Dies ist nicht im Sinne der Patient\*innen.

Auffällig waren Beschwerden, die gleichzeitig über Geschäftsleitung, ärztliche\*n Direktor\*in, Qualitätsmanagement und in einem Fall sogar über die Patientenbeauftragte Berlins liefen.

In über 90% erfolgte die Kontaktaufnahme per Telefon + Mail (50/50), nur in 2 Fällen besuchten mich Patienten im Büro und einmal wurde ich auf eine Station gerufen. Es fanden 46 Sprechstunden (150Std) im AVK statt. Etwa 92 Stunden habe ich von zu Hause aus gearbeitet.

---

Der seit 1999 von Gesundheit Berlin Brandenburg e.V. geführte Arbeitskreis der Patientenfürsprechenden wurde im September 2022 eingestellt. Somit stimmt unser Anforderungsprofil nicht mehr, muss überarbeitet werden.

---

Der Wunsch nach Vernetzung und Austausch sowie gemeinsamer Fortbildung besteht weiterhin, es wird nach einer rechtssicheren Basis gesucht.

---

Hier hoffe ich auf mehr Unterstützung durch meinen Bezirk und berlinweit eine zeitnahe Lösung.

---