



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers

für den Zeitraum

vom 01.01.2025 bis 31.12.2025

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus

(Name und Anschrift)

Auguste-Viktoria-Klinikum Rubenstr. 125 12157 Berlin

Bezirk

Tempelhof-Schönberg

Bettenzahl

121

Tageskliniken und/oder

Home Treatment vorhanden

☒ Ja ☐ Nein

Bereich

☐ Somatik ☒ Psychiatrie

Patientenfürsprecherin

bzw. --fürsprecher

(Vorname und Name)

S. Möschl

Telefon

030 130202774

Fax

Handy

E-Mail

patf-viv.avk-2@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 mitbenutzt
 - 2.1.2 ☐ anderer Anschluss wird
- 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 **1** Telefon/Anrufbeantworter/Handy/Fax
- 4.2 **2** Mail-Adresse
- 4.3 **5** Interner Briefkasten
- 4.4 **6** Kontaktvermittlung über Klinikpersonal
- 4.5 **3** Aufsuchen der Patienten
- 4.6 **4** Besuch während der Sprechzeiten

5. INANSPRUCHNAHME DER PATIENTENFÜRSPRECHERINNEN UND -FÜRSPRECHER

23 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum
davon

- 5.1 **0** Anfragen (Information, Auskünfte)
- 5.2 **23** 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 ☐ Sonstiges (wie z. B. Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Kenntnisnahme)

III. Themen der Anregungen/Beschwerden/Kritik

6. PATIENTENALLTAG (ZWISCHEN AUFNAHME UND ENTLASSUNG)

2 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: Unsaubere Mitpatienten

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

2 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: Nicht in den Garten/auf die Terrasse dürfen

8. SAUBERKEIT UND HYGIENE

2 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: Angeblich zu wenig Corona-Tests bei Erkältungssymptomen

9. VERPFLEGUNG

2 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

17 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)

2 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

Der Personalmangel und die Sparzwänge im Gesundheitssystem machen sich aus Sicht der Patienten in der geschlossenen Psychiatrie vor allem durch zu wenig Gesprächen und zu wenig begleitendem Ausgang bemerkbar.

Einige Patienten möchten auch schneller aufgenommen werden oder Angehörige wünschen sich eine Aufnahme für einen Angehörigen.

Beschwerden über Zwangsbehandlungen und zu wenig Ausgang.

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**

V. Verbesserungswünsche

17. FÜR DIE VERBESSERUNG DER ARBEIT

17.1 ☐ **Ich bin zufrieden**
Ich wünsche

17.2 ☐ **mehr Vernetzung/Austausch**

17.3 ☐ **stärkeres politisches Gehör**

17.4 ☐ **bessere Unterstützung durch das Bezirksamt**

17.5 ☐ **Fortbildung/en zu folgenden Themen:**

Ich bilde mich regelmäßig (wöchentlich) fort.

17.6 ☒ **Weiteres: Zuständigkeiten und Regelungen für die Patientenfürsprecher sollten auf Bezirksebene geklärt werden.**

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Zum Teil äußern Patienten mehrere Anliegen im Rahmen ihrer Kontaktaufnahme/Beschwerde, deshalb sind mehr Unterpunkte und Kontaktaufnahmen als Fälle insgesamt angegeben.

Manche Patienten möchten nur einen Hinweis geben oder einen Kritikpunkt aufnehmen lassen und wünschen, (z. B. aus Sorge vor Nachteilen), keine Kontaktaufnahme mit ihrem Namen.

Es wird auch weiterhin zu wenig (begleiteter) Ausgang von den Patienten bemängelt, z. T. wird dafür Personalmangel angegeben.

Es kam vor, dass Patienten sich über zu lange Wartezeiten für die Aufnahme beschwerten, dies betrifft vor allem eine (fast immer offene) Station.

Z. T. wünschen sich die Patienten mehr Arztgespräche und Therapien oder sie würden den Aufenthalt gerne verlängern oder verkürzen.

In Einzelfällen wurden auch Anliegen von Angehörigen geäußert.

In Einzelfällen kam es zu Beschwerden über (angeblichen) Diebstahl oder über Verhaltensweisen von Mitpatienten oder über zu unsaubere Mitpatienten.

Eine Patientin beanstandete, dass in der Psychiatrie nur helle Brötchen bestellbar seien, in der Somatik aber eine größere Auswahl angeboten werde. Die Kritik kam von einem weiteren Patienten auch zu Getränken.

Die Stationsteams, das Pflegepersonal und auch die Ärzte/Ärztinnen sind für mich stets sehr gut erreichbar, nett und offen, wenn etwas ist.