



Jährlicher Erfahrungsbericht

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

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Vivantes Auguste-Viktoria-Klinikum
Rubensstraße 125
12157 Berlin

Bezirk

Schöneberg

Bettenzahl

574

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**



Ja



Nein

Bereich



Somatik



Psychiatrie

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

Daniela Golz

Telefon

030/ 130 20893

Fax

Handy

0170 5673560

E-Mail

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: Homepage: QPK Tempelhof Schöneberg, Berliner Patientenl

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: ständige Rufumleitung - seit Dez 2025 auf das Vivant

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 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, Kenntnissnahme)
- 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 ☐ 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

☒ 37 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: falscher Befund im Arztbrief, Unterlagen weg, Fehler in Rechnung

11. PERSONAL (ÄRZTE, PFLEGE, SOZIALDIENST, VERWALTUNG)

☒ 50 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: Art der Kommunikation: Ton, unfreundlich, respektlos, rassistisch

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

☒ 9 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: Datenschutz, Sicherheit, Diebstahl, Versicherungs

14. BESONDERS HÄUFIG/REGELMÄßIG VORGETRAGENE BESCHWERDEN/KRITIK (ZU 6. BIS 13.)

Die häufigsten Beschwerden liegen weiterhin an der oft unzureichenden Kommunikation zwischen Klinikpersonal sowie Patienten:innen bzw. Angehörigen über die Behandlung und die damit verbundenen Vorgänge im Krankenhaus.

Die Schwierigkeiten bei der Entlassung und anschließenden Versorgung im ambulanten Bereich lassen seit Jahren leider nicht nach. Und dies ist nicht nur bei zunehmend älterem Klientel ein großes Problem.

IV. Zusammenarbeit/Unterstützung/Kooperationen

15. IN DER KLINIK

Anregungen und Beschwerden vorbringen kann ich

15.1 ☒ jederzeit

15.2 ☐ zu festen/regelmäßigen Terminen
bei

15.3 ☐ mit Terminvereinbarung bei Bedarf

15.4 ☐ Geschäftsführung/Verwaltungsleitung

15.5 ☒ Beschwerde-/Qualitätsmanagement

15.6 ☒ Ärztlicher Leitung

15.7 ☒ Pflegedienstleitung

15.8 ☒ Sozialdienst

15.9 ☒ Sonstigen: halbjährlicher Jourfix mit der stellvertretenden Geschäftsleitung

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

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

- Patientenbeauftragter Bund:
19. Berliner Tag der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher
- Berliner Patientenbeauftragten:
Vorstellung + Austausch mit der UPD Unabhängige Patientenberatung Deutschland
- Fortbildung Ehrenamtsbüro
Einführung in die konstruktive Konfliktlösung
- Hauptstadtkongress Medizin und Gesundheit 2025
- Ausschuss für Gesundheit der BVV Tempelhof-Schöneberg

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:

Da nur ein ‚X‘ eingetragen werden kann, erfolgt keine Gewichtung.
Für mehr Transparenz habe ich meine Ergänzungen hinzugefügt.