



Jährlicher Erfahrungsbericht

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

I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus
(Name und Anschrift)**

Vivantes Wenckebach-Klinikum
12099 Berlin, Wenckebachstraße 23

Bezirk

Tempelhof-Schöneberg

Bettenzahl

152

**Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden**



Ja



Nein

Bereich



Somatik



Psychiatrie

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

Ingrid Liebig

Telefon

030130192141 mit AB

Fax

Handy

E-Mail

patf-viv.wbk-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: Flyer erhalte ich über die Klinik
-

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 mit AB, technische Ausfälle erschweren Kontakte

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 ☐ 2 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, 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)

- ☐ 4 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: mehrmaliger Schriftverkehr mit Patienten bezogen auf gescheiterte Aufnahme

7. RAUMSITUATION (KRANKENZIMMER, AUFENTHALTSRÄUME)

- ☐ 8 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: Unruhe durch Mitpatienten

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: Die Unordnung von Patienten wird von Mitpatienten gerne kritisiert

9. VERPFLEGUNG

- ☐ 8 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: Erstmals äußerten Patienten lautstark und intensiv , dass sie verschiedentlich nicht satt werden-

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: Angehörige äußern sich kritisch über Medikamente, Vermittlung an Arzt unerwünscht

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

☒ 5 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: die Personalsituation hat sich 2025 etwas verbessert

12. BESUCH IM KRANKENHAUS

☒ 2 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: Angehörige verstanden nicht, dass ihr Besuch nicht erwünscht war

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 (ZU 6. BIS 13.)

Mehrere Patienten klagten erstmals in dieser deutlichen Form

- dass sie nicht satt werden, dass es nur Wasser gibt und das nicht ausreichend
- Personal erklärte diese Angaben mit gekürztem Budget
- die Leitung im AVK/WBK wurde über diese Beschwerden informiert.
- deutlich ältere Angehörige ängstigen sich über die Situation ihrer Lebenspartner/Pat.
- jüngere Patienten äußerten, dass das Personal entlastet werden muss und ängstigen sich, weil die Notausgänge verschlossen scheinen.

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: **Mitarbeiterinnen des QM waren kooperativ**

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

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:

wir werden von der BVV gewählt, nach wie vor fehlt ein zugesagter Ansprechpartner

18.6 ☒ Weiteres: Patientenfürsprecher haben 2 x jährlich Treffen beim Gesundheitsstadtrat

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Von März bis Mitte Mai vertrat mich die Patientenfürsprecherin der Somatik, Frau Klinger-Härtel. Dafür danke ich ihr.
Ich war im Laufe der Jahre Patientenfürsprecherin im AVK, im St. Joseph Krankenhaus und im Wenckebach. Ich war bewusst und gerne Ansprechpartnerin für die Patienten.
Unter den Patientenfürsprecherinnen ist der kommunikative Austausch unzureichend.
Am 25.9. war meine letzte Sprechstunde, ich verabschiedete mich von Patient*innen, und Mitarbeiterinnen, die mir begegneten.
Ich beende meine Tätigkeit zum 30.9.2025.
