



Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers
für den Zeitraum
vom 17. 9. bis 27. 10. 2025

I. Allgemeine Angaben

Krankenhaus
(Name und Anschrift)

Vivantes Wenckebach Klinikum
Wenckebachstrasse23
12099 Berlin

Bezirk

Tempelhof-Schöneberg

Bettenzahl

152

Tageskliniken und/oder
Home Treatment vorhanden

☒ Ja

☐ Nein

Bereich

☐ Somatik

☐ Psychiatrie

Patientenfürsprecherin
bzw. -fürsprecher
(Vorname und Name)

Dr. Marie-Theres Suermann

Telefon

030130192141

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 waren gedruckt und sollten aufgehängt werden

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

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:

Verschmutzung des Aufenthaltsraum

9. VERPFLEGUNG

☐ 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

☒ 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)

☐ 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

☐ 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

☐ 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.)

meine Tätigkeit war zu kurz als das ich aussagekräftige Hinweise geben kann

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.):
 der Kontakt wurde erst aufgebaut

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 PatientenförsprecherInnen und -försprecher)
16.3 ☒ Vorstellung des Erfahrungsberichtes vor BVV/Gesundheitsausschuss

17. TEILNAHME AN ARBEITSKREISEN UND FORTBILDUNGSANGEBOTEN

BIPP sowie schriftliche Veröffentlichungen

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: zu kurze Tätigkeit, kann keine Aussage machen

VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

keine
