



# Jährlicher Erfahrungsbericht

der Patientenfürsprecherin bzw. des Patientenfürsprechers  
für den Zeitraum  
vom 01 . 05 . bis 31 . 12 . 2022

---

## I. Allgemeine Angaben

**Krankenhaus  
(Name und Anschrift)**

St.Joseph-Krankenhaus  
Kinder-und Jugendpsychiatrischer Bereich,  
Bäumerplan 24, 12101 Berlin

**Bezirk**

Tempelhof - Schöneberg

**Bettenzahl**

66

**Tageskliniken und/oder  
Home Treatment vorhanden**



Ja



Nein

**Bereich**



Somatik



Psychiatrie

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

Dr. Marie-Theres Suermann

**Telefon**

030-78824375

**Fax**

**Handy**

01772069229

**E-Mail**

pat-st.joseph.tempelhof-psy@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: \_\_\_\_\_

### 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

- 4 Fälle insgesamt im Berichtszeitraum  
davon  
5.1  Anfragen (Information, Auskünfte)  
5.2  3 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, Kenntnisaufnahme)
- 5.5  45 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)

- 1 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: ohne Kalorienangaben bei Magersucht \_\_\_\_\_

## 10. MEDIZINISCHE VERSORGUNG

<sup>2</sup> 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: **Selbstverletzung wurde nicht verhindert bzw. bemerkt**

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

<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> 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: **Besuchsmöglichkeit wurde nicht kommuniziert**

## 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.)

z.T. Unfreundlichkeit des Pflegepersonals, mangelnde Organisation (z.B. wurde MRT-Termin den Eltern nicht mitgeteilt, obwohl das versprochen war, Eltern konnten keine Adressen für eigene Therapeuten mitgeteilt werden, zu geringe Information der Eltern über Einzelheiten des Klinikalltags. Eltern werden nicht auf Patientenfürsprecher aufmerksam gemacht.

### **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.):  
sehr gutes Gespräch mit Schwester Agnes  
\_\_\_\_\_

#### 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: Fortbildungen der Diakonie

## 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:  
Ablauf und Alltag auf den Stationen, Krankheitsbilder, auftretende Probleme
- 18.6  Weiteres: Freundlichkeit und offene Kommunikation mit dem Pflegepersonal

## VI. Allgemeine Anmerkungen/Anregungen/Kritikpunkte:

Über die Arbeit der Ärzte und des Pflegepersonals sowie den Tagesablauf, Probleme werde ich nicht informiert, das wird abgewehrt. Einige des Pflegepersonals auf den Stat. 31 + 32 neigen dazu, unfreundlich zu sein, das Personal der Tageskliniken ist sehr freundlich und unkompliziert. Mein Eindruck ist, dass meine Arbeit nicht gerade unterstützt wird, auch durch organisatorische Mittel, indem den Eltern bei Aufnahme der Kinder/ Jugendlichen in die Klinik der Flyer der Patientenfürsprecherin ausgehändigt wird. Die Patientenfürsprecher sind kein Konkurrenzunternehmen des Beschwerdemanagements!

---

---

---

---

---

---