

**Sehr geehrte Vorsitzende Frau Heinisch,
sehr geehrte Damen und Herren,**

Wie Sie der Tischvorlage entnehmen können, umfasst mein 9. Erfahrungsbericht den Zeitraum vom 01. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023.

In diesem Berichtszeitraum bekam ich 373 **Beschwerden, Anfragen und Gesprächswünsche** der Patientinnen und Patienten, vergleichbar mit den Zahlen der vorherigen Jahre.

Ich erlaube mir die detaillierte Auflistung der Zahlen bezogen auf die verschiedenen Abteilungen im Anschluss beizufügen.

Ich bin allen „Beschwerden“ und Anfragen und Verbesserungsvorschlägen nachgegangen, habe Gespräche geführt und recherchiert und konnte feststellen, dass sich die überwiegende Mehrheit unterhalb der Schwelle einer Beschwerde bewegt hat.

Im Detail kann ich mitteilen, dass die **„Beschwerden“ 2023** nahezu alle relevant waren.

An Platz 1 stand die Suche nach einem „offenes Ohr“ zum Gespräch und am liebsten zum Kontakt.

Nahezu selbstverständlich waren auch wieder:

Probleme mit dem Pflege- und Ärztlichen-Personal - hier konnten die Probleme mit den Beteiligten geklärt werden und es brauchte keine Maßnahme ergriffen zu werden -

und die „Beschwerden“ wegen „ungerechtfertigter Zwangsmaßnahmen bzw. -medikation“, die aber nach Gesprächen mit den Betroffenen zum größten Teil als notwendig eingesehen wurden.

Ein großes Problem waren die personellen Ausfälle bzw. die personellen Doppelbelastungen in der AP II und AP I. Hier bin ich im Gespräch mit den betroffenen Bereichen der Klinik und dem Landschaftsverband Köln. Eine kurzfristige Lösung lässt sich nicht herbeiführen, da die Problematik zu speziell ist. Damit meine ich, dass die Probleme nicht durch das Haus entstanden sind, sondern durch die Bedingungen die im hiesigen Einzugsbereich zurzeit in der Forensik und in der Versorgung von pflegebedürftigen geronto- und psychiatrischen PatientInnen/BürgerInnen herrschen.

Daraus resultiert das ebenfalls höchst problematische Entlassmanagement – besonders in der Gerontopsychiatrischen Abteilung - , das dann wiederum im Zusammenhang mit Ver- und Bewahrfällen für das Haus einhergeht.

Die Hintergründe möchte ich Ihnen gerne in einem persönlichen Gespräch während der Sitzung am 18. Januar 2024 versuchen zu verdeutlichen.

An dieser Stelle möchte ich nochmals betonen, dass die zuständigen Bereiche im ärztlichen, pflegerischen und verwaltungs- und -technischen Sektor alles Mögliche unternehmen, um die Situation zu verbessern. Damit sind Arbeitsgruppengespräche in und auf allen Ebenen gemeint.

Unabhängig vom o. g. kann ich Ihnen zusammenfassend mitteilen, dass die überwiegende Zahl der Patienten sich in der gesamten Einrichtung gut aufgehoben fühlt und mit der Behandlung zufrieden ist.

Auf Grund der Kontrolle des Besuchsdienstes, die eine zu große Nähe der Ombudsperson zum Haus befürchteten, musste der Flyer und die darauf befindlichen Möglichkeiten der Erreichbarkeit geändert werden. Der neue liegt vor und liegt in Kopie dem Erfahrungsbericht bei.

Abschließend möchte ich die gute und konstruktive Zusammenarbeit mit dem Klinikvorstand, mit der Ärzteschaft, der Pflege und den weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Klinik in Bezug auf klärende Gespräche und Erarbeitung von Lösungen hervorheben. Sie sind immer wieder sehr konstruktiv und zielführend.

Auf Grund des Brandereignisses am Anfang Dezember des letzten Jahres möchte ich auch hier die umsichtige, qualifizierte, hochmotivierte Arbeit des diensttuenden Personal herausheben und die vor Allem danach entstandene Arbeit nicht unerwähnt lassen. Ich ziehe meinen Hut vor dem genannten Personal, zumal ich selbst die Umstände bei einem ausgedehnten Brand in der Neurochirurgie der UKB seinerzeit erleben musste.

Nochmals herzlichen Dank dafür.

Werner Supp

Ombudsperson

Aufgeteilt haben sich die o. g. 373 **Beschwerden, Anfragen und Gesprächswünsche** wie folgt:

AP I	72
AP II	99
AP III	19
Gesamt AP	<u>190</u>
Geronto-Psychiatrie	68
KiJu	16
KINZ	0
Neurologie Intensiv	3
Abhängigkeitserkrankungen	45
Notaufnahme	12
nicht zuzuordnende	39
<u>Ges.</u>	<u>373</u>