

**Erfahrungsbericht von Herrn Supp,
Ombudsmann in der LVR-Klinik Bonn
Sitzung des Krankenhausausschusses 1 am 17.03.2022**

Herr Supp wird dem Krankenhausausschuss 1 in der Sitzung am 17.03.2022 persönlich über seine Arbeit als Ombudsmann im Zeitraum vom 01.01.2021 – 31.12.2021 berichten. Sein vorab übermittelter schriftlicher Bericht ist beigefügt.

<p style="text-align: center;">Schriftlicher Bericht von Herrn Supp zur Sitzung des Krankenhausausschusses am 17.03.2022</p>

Erfahrungsbericht vom 01.01.2021 – 31.12.2021

Werner Supp
Ombudsperson
LVR-Klinik Bonn

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

Wie Sie der Tischvorlage entnehmen können, umfasst mein 7. Erfahrungsbericht den Zeitraum vom 01. Januar 2021 bis zum 31. Dezember 2021.

In diesem Berichtszeitraum bekam ich 144 Beschwerden, Anfragen und Gesprächswünsche der Patientinnen und Patienten, am ehesten wegen der Corona-Problematik deutlich weniger als in den Jahren davor. In Prozenten ausgedrückt 56 % zum Vorjahr und 46 % zu den vergangenen 7 Jahren.

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

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

Im Detail kann ich mitteilen, dass die Beschwerden 2021 im Gegensatz zu den Jahren davor nahezu alle relevant waren. Die „Beschwerden“ bzw. Anfragen waren durch die COVID 19 - Lage initiiert. An Platz 1 stand die Suche nach einem „offenes Ohr“ zum Gespräch und am liebsten zum Kontakt, was aber häufig nicht möglich war!

Nahezu selbstverständlich waren auch wieder:

- **Probleme mit dem Pflege- und Ärztlichen-Personal, sowie mit dem Sozial-Dienst**
Hier konnten die Probleme mit den Beteiligten geklärt werden und es brauchte keine Maßnahme ergriffen zu werden
- **Beschwerden wegen „ungerechtfertigter Zwangsmedikation“**,
die aber nach Gesprächen mit den Betroffenen zum größten Teil als notwendig eingesehen wurden.
- **In einem Fall konnte nach einer Verlegung ein verlorener Haustürschlüssel wieder aufgefunden werden und ein Verbesserungsvorschlag zur Nut-**

zung des „schwarzen Brettes“ wurde an die die Öffentlichkeits-Arbeit weitergeleitet.

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

Ebenfalls 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 aufklärende Gespräche und Erarbeitung von Lösungen hervorheben. Sie waren alle sehr konstruktiv und zielführend. Nochmals herzlichen Dank dafür.

Werner Supp
Ombudsperson

Aufgeteilt haben sich die o. g. 144 Beschwerden, Anfragen und Gesprächswünsche wie folgt:

AP I	52
AP II	31
AP III	26
Gesamt AP	109
Geronto	6
KiJu	18
KINZ	0
Neurologie Int	0
Abhängigkeits- erkrankungen	1
nicht zuzu- ordnende	10
Ges.	144