

Sehr geehrte Vorsitzende Frau Kersten,
sehr geehrte Damen und Herren, vom Krankenhausausschuss IV

Hiermit erstatte ich meinen Erfahrungsbericht für den Zeitraum vom 01.01.2023 bis zum 31.12.2023.

Das Besucherzimmer befindet sich im Haus 36 und ist mit allen technischen Geräten ausgestattet.

Die Sprechstunden finden dienstags von 16:00 Uhr bis 17:00 Uhr statt.

Auf Wunsch mache ich auch Besuche auf den Stationen.

Alle Anfragen und Gespräche konnten während und außerhalb der Sprechstunden weiterhin per Telefon, Mail oder in Briefform erfolgen, so dass immer eine Erreichbarkeit gegeben war.

Die Statistik im Berichtszeitraum:

Sprechstunden	48
Besuche in den Sprechstunden	13
Anrufe in den Sprechstunden	20
Anrufe AB	52
Erfolgte Rückrufe	40
Keine Erreichbarkeit	12
Besuche auf Stationen	03
Briefeingänge	08
Mails	03

Es gab 45 Nachfragen, welche alle zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten auf dem kleinen Dienstweg erledigt werden konnten.

Bei den Nachfragen ging es unter anderem um Gesprächswünsche mit Ärzten und Therapeuten, Einkaufsmöglichkeiten außerhalb des Klinikgeländes, Verlegungen, Entlassungen, Benutzung von Plastikbesteck, Stufenerhöhungen, Fortbildung und Telefonbenutzung (s. auch beigefügte Übersicht).

Die Ergebnisse der Nachfragen wurden alle persönlich oder schriftlich mitgeteilt.

Eine Eingabe bezog sich auf Schadensersatz von abhandengekommener Kleidung auf der Station.
Hier wurde eine Erstattung seitens der Klinikversicherung gezahlt.

Es gingen 4 Beschwerden ein.
Davon konnten 2 durch Erledigung abgeholfen werden.
Die weiteren 2 Beschwerden konnten noch nicht zum Abschluss gebracht werden, da diese auf höhere Ebene anhängig sind und eine Entscheidung noch nicht vorliegt.

Es handelte sich bei den Beschwerden u.a. um Überbelegung auf den Stationen, besonders auch auf den Zimmern.
Wegfall oder Kürzungen bei Ausgängen, sowie Ausfall oder zu wenige Therapiestunden, wegen Personalmangels.

Eine Beschwerde erfolgte telefonisch von einem Vater, der Betreuer seines Sohnes ist.
Diesem wurde schriftlich mitgeteilt, das beigefügte Vollmachtsformular und den gerichtlichen Betreuerbeschluss, sowie auch die Beschwerde, schriftlich einzureichen.
Diese Unterlagen sind aber bisher noch nicht bei mir eingegangen.

Eine schriftliche Anfrage kam auch von außerhalb der Klinik stehenden Person, wo es um einen Patienten in der Klinik ging.
Hier wurden aus Datenschutzgründen keine Information erteilt.

Auch in diesem Jahr zeigten sich die PatientInnen erneut besorgt über die Unterbesetzung der MitarbeiterInnen in der LVR wegen Krankheitsfälle, Stellennichtbesetzung etc.
Leider wurden wieder Therapiestunden gekürzt oder entfielen.
Diese Hinweise wurde nicht als Beschwerdegrund gegen die LVR Bedburg-Hau aufgeführt, sondern war für höhere Stellen bestimmt.

In vielen Gesprächen kam es den Beteiligten darauf an, das man für sie Zeit nahm und ihnen einfach nur mal zuhörte.

Zu den Sitzungen vom Ethikausschuss, Forensik-Beirat sowie Gespräche mit dem Klinikvorstand wurde ich eingeladen und nahm daran teil.

Weiterhin habe ich am 10.05.2023 dem Krankenhausausschuss IV, in Essen, meinen Bericht für 2022 vorgetragen.

.

Neu waren in diesem Jahr auch die Einladungen des Organisationsbereich der LVR-Direktorin für Anregungen und Beschwerden, zu Vernetzungstreffen der Ombudspersonen in Köln am 14.06.2023 und 27.11.2023.

Es standen sehr interessante Programmpunkte an wie:
Ein sehr informatives Referat von Frau Remagen zum STRUG sowie der Besuch der Forensik Köln/Portz.

Die Gastgeberin Frau Sprenger schlug vor, auch bei anderen LVR-Kliniken eine Sitzung abzuhalten. Nach Rückfrage bei der hiesigen Klinikverwaltung, stimmte diese einer Sitzung in Bedburg-Hau zu.

An dieser Stelle meinen Dank an die Klinikverwaltung und alle Beschäftigten, insbesondere an Frau Geurtz, Frau Derks, Frau Willemsen, Frau Guth und Frau Gipmann für die gute und schnelle unbürokratische Zusammenarbeit, zum Wohle der Menschen, welche in der LVR-Klinik verweilen.

Wilhelm Fischer
Ombudsmann
Übersicht der Nachfragen zum Erfahrungsbericht 2023

Haus /Station	Themen
2.1 (21)	Verlegung, persönliches Gespräch mit TherapeutInnen und mit Beschwerdestelle beim LVR Köln, Einkaufen außerhalb der Klinik, Einsicht in Patientenakte, Benutzung von Plastikbesteck
3.1 (02)	Fortbildungsmöglichkeiten, Medikationen, Ausgänge
3.2 (01)	Empfang von Fernsehsendern
5.1 (01)	Einsicht in Patientenakte, Entlassung
5.2 (01)	Nutzung der LVR-Telefon- und Handyflat
8.1 (03)	Zuteilung eines Handyfachs, Ausgangregelung
27.1 (05)	Verlegung, Behandlung, Überbelegung
28.2 (01)	Besuchserlaubnis von Partnerin
28.3 (01)	Ausgang
28.4 (01)	Stufenerhöhung
38.2 (01)	Genehmigung zur beruflichen Fortbildung
47.2 (02)	Verlängerung des Ausgangzeit am Wochenende, Aufnahmeverfahren, hier erfolgte umgehend ein Gespräch mit den Eltern, der Patientin und behandelnden Arzt, wonach eine Klärung erfolgte.
56.1 (03)	Verlegungen, Handyrückgabe nach ärztlicher Weisung
56.2 (02)	Behandlung, Schadensersatz für abhanden gekommene Kleidung