

# Erfahrungsbericht der Ombudsperson Uwe Schultes für die LVR-Klinik Viersen und die LVR-Klinik für Orthopädie Viersen

Berichtszeitraum 01.02.2022 bis 31.12.2022

Im Berichtszeitraum wurden 42 Sprechstunden angeboten, jeweils donnerstags, 16:00 bis 17:00 Uhr. Die Ombudsperson war während der Sprechzeiten in ihrem Büro in der LVR-Klinik Viersen persönlich erreichbar. Außerhalb der Sprechstunden waren die Kontaktaufnahmen über einen Anrufbeantworter möglich. Die Kontaktaufnahmen erfolgten coronabedingt fast ausschließlich telefonisch. Die Meldungen an die Ombudsperson kamen aus der Forensischen Psychiatrie, der Allgemeinen Psychiatrie nebst Tageskliniken und der Kinder- und Jugendpsychiatrie, wobei der überwiegende Anteil der Meldungen an die Ombudsperson aus der Forensischen Psychiatrie kam. Aus der LVR-Klinik für Orthopädie Viersen erfolgten keine Meldungen.

Im Berichtszeitraum wurden 3 Beschwerden von der Ombudsperson bearbeitet und über die Klinikleitung an den Träger weitergeleitet. Bei den gemeldeten Beschwerden handelte es sich um 2 Beschwerden aus der Allgemeinen Psychiatrie und 1 Beschwerde aus der Forensischen Psychiatrie.

Der Patient aus der Forensischen Psychiatrie hat seinen Nichtraucherstatus eingefordert. Durch geeignete Maßnahmen auf der Station konnte der Nichtraucherstatus gewährleistet werden.

Die beiden Beschwerden aus der Allgemeinen Psychiatrie wurden als nicht berechtigt eingestuft. Es handelte sich um die Beschwerde eines Patienten wegen fehlerhafter Wundbehandlung und den Vorwurf einer Patientin wegen des Verlustes persönlicher Gegenstände durch Unachtsamkeit des Personals.

In keinem der genannten Fälle wurde ein konkreter Handlungsbedarf des Krankenhausausschusses gesehen.

Bei 20 weiteren Anfragen, die nicht als Beschwerden einzuordnen waren, konnte eine Klärung vor Ort ermöglicht werden. Neben den individuellen Anliegen der Patientinnen und Patienten gab es eine geringe Anzahl von Anfragen, die sich auf allgemeine Wünsche bezogen haben, z.B. größeres Angebot von Unterhaltungselektronik (Forensik).

Hervorzuheben ist, dass es im Berichtszeitraum keine Hinweise auf bauliche Mängel oder mangelnde Hygienemaßnahmen gegeben hat.

Die Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitenden war konstruktiv und unterstützend.