

Erfahrungsbericht von Herrn Lux-Rauen,

Ombudsmann LVR-Klinikum Essen

Sitzung des Krankenhausausschusses 4 am 16.03.2022

Herr Lux-Rauen wird dem Krankenhausausschuss 4 in der Sitzung am 16.03.2022 persönlich über seine Arbeit als Ombudsmann im Zeitraum vom 01.11.2020 – 31.12.2021 berichten. Sein vorab übermittelter schriftlicher Bericht ist beigefügt.

<p style="text-align: center;">Schriftlicher Bericht von Herrn Lux-Rauen zur Sitzung des Krankenhausausschusses am 16.03.2022</p>
--

JAHRESBERICHT OMBUDSPERSON H.LUX-RAUEN, Essen
FÜR DEN ZEITRAUM: 01.11.2020 – 31.12.2021

1.ZUSTÄNDIGKEIT

In meine Zuständigkeit als Ombudsmann fallen die Abteilungen

- Forensik Krawehlstraße,
- Allgemeine Psychiatrie Virchowstr. (P1-3, S1-2, Komfortstation, Tagesklinik, Ambulanz) mit den Stationen P4 und P5 in der Wickenburgstraße sowie
- Kinder-Und Jugendpsychiatrie Wickenburgstraße und die
- Tagesklinik Wickenburgstraße

Die Einrichtungen werden von mir im 3-Wochenrhythmus jeweils donnerstags vormittags besucht. Außerhalb dieser Besuchszeiten haben zusätzliche Gesprächstermine mit Patienten, Ärzten, Klinikvorstand stattgefunden.

Außerdem sind alle Stationen informiert, dass ich außerhalb der Besuchszeiten per mail und telefonisch erreichbar bin. Dieses Angebot ist regelmäßig genutzt worden.

2.BERICHTSZEITRAUM

Die Angaben des aktuellen Berichtes stammen aus dem Zeitraum 01.11.2020 – 31.12.2021.

3.AUSSAGEN ZUR QUANTITÄT DER BEHANDELTEN EINGABEN

s. Tabelle

4.AUSSAGEN ZU QUALITÄT UND INHALTEN DER BEHANDELTEN EINGABEN

- In allen Häusern taucht regelmäßig die Frage nach **der Bereitstellung von kostenlosem WLAN** für die Patient*innen auf. Diese Frage habe ich der zuständigen IT und dem Klinikvorstand engagiert vorgetragen. Eine Lösung dieses Problems ist in der Virchowstr avisiert durch die Installation eines weiteren Sendemastes. Das WLAN-Angebot in der Wickenburgstraße ist damit meines Wissens jedoch nicht gelöst. Während der Pandemie 2021 hat die KJP 3 und 5 den Schüler*innen ihrer Stationen zur Teilnahme am Unterricht den Gastzugang zum LVR-WLAN des Hauses ermöglicht. Warum dieser Zugang nicht grundsätzlich möglich ist, hat sich mir nicht erschlossen.
- Die P4-5 wiederholt seitens vieler Patient*innen die Bitte um ein **räumliches Angebot für Sportmöglichkeiten** innerhalb der Stationen aber auch im Freien. Das Thema ist der Klinikleitung bekannt. Im Gespräch wurde verwiesen auf die Um-

nutzung des nachbarschaftlichen Kirchengebäudes, das zur Turn- und Sporthalle für die Patient*innen umgebaut werden soll.

- Die KJP in der Wickenburgstraße, die P4&P5, aber auch die Komfortstation in der Virchowstraße wiederholten die **Kritik an der Essensauswahl**. Vegane oder vegetarische Angebote sind dürftig und mit geringer Auswahl aufgestellt. Eine Patientin der TK sah sich vor die Entscheidung gestellt, wg. fehlender veganer Essensangebote den Aufenthalt abubrechen. Mehr Einflussnahme auf das Verpflegungsangebot des Uni-Klinikums ist wünschenswert.
- Individuelle Anfragen und Gesprächsthemen, (Maskenpflicht, Einschränkungen durch die Coronaverordnungen, krankheitsbedingte Belange) bleiben hier unerwähnt.
- Auch die häufigen Themen innerhalb der Forensik, (Kritik am Unterbringungs-Beschluss, Entlassungswunsch, zu kleine Verpflegungsportionen), werden nicht vertieft.
- Meines Erachtens berechnete **Beschwerden aus der Forensik**, die von dortigen Patienten wiederholt erhoben werden, sind folgende:
 - die Kritik am häufigen Einschluss wg. Personalmangels (Krankheitsbedingte Ausfälle von Mitarbeitern; Ausfälle, weil Mitarbeiter durch Begleitungsdienste außer Haus gebunden sind). Es kam vor, dass die Patienten zeitweise nur die vorgeschriebene 1 Stunde am Tag ihre Zelle verlassen konnten. Das entspricht zwar der gesetzlichen Verordnung, widerspricht aber meines Erachtens dem Qualitätsanspruch, mit dem das Haus 2010 angetreten ist.
 - Außerdem führt die Dauerbelegung der 3 Notzimmern zu vermehrtem Einschluss. Akute Patienten können nicht isoliert werden. Daher müssen wiederum alle Patienten in den Einschluss. Die Dauerbelegung der Notzimmer verantwortet die Abteilungsleitung in Köln.
 - Die Problematik um den Patienten Herrn K., dessen gerichtliche Verhandlung inzwischen fast 2 Jahre zurückliegt und dessen Verlegung daher überfällig ist, wurde bereits meinerseits persönlich dem Abteilungsleiter Herrn Lüder vorgebracht. Eine Verlegung nach Düren ist vorbereitet. Allerdings lässt die Durchführung aus mir unbekanntem Gründen seit fast einem halben Jahr auf sich warten.
- In der KJP Wickenburgstraße wurden verschiedene Beschwerden seitens der Angehörigen an mich herangetragen, die auf Missverständnisse oder mangelnde Kommunikation zurückzuführen waren. Nach Gesprächen der Angehörigen mit den zuständigen Ärzt*innen oder Therapeut*innen signalisierten mir die Angehörigen Zufriedenheit und Klärung der Sachverhalte.
- Die Kommunikation mit dem Klinikvorstand und den Klinikmitarbeiter*innen ist von guter Zusammenarbeit geprägt. Alle angeführten Beschwerden oder Meldungen wurden gehört und ggf. zeitnah bearbeitet.
- Regelmäßig gab es telefonische Beratungen gegenüber Patient*innen und Angehörigen, die die Kontaktmöglichkeit über mein Diensttelefon nutzten.

5. STIMMUNGSBILD INNERHALB DER PATIENTENSCHAFT

- In den Gesprächen mit den Patient*innen ist mir durchweg Zufriedenheit mit dem Behandlungsverlauf begegnet.
- Es gab immer wieder besonders in der Allgemeinen Psychiatrie positive Rückmeldungen seitens der Patient*innen, die das angenehme Klima, die Empathie und das Engagement vieler Mitarbeiter*innen lobten. Diese Rückmeldungen habe ich direkt an die entsprechenden Pflegestützpunkte weitergegeben. Auch Angehörige haben sich für die zeitnahe Intervention und die Bemühungen des Personals um Klärung bedankt.
- Einzelne Patient*innen beklagten wenig respektvollen Umgang seitens des Personals, u.a. in den forensischen Stationen. Ich habe diese Kritik ernst genommen und kann mir vorstellen, dass nicht jeder Kontakt besonders mit akut psychiatrischen Patient*innen auf Augenhöhe gelingt. Die Patient*innen waren jedoch nicht bereit oder in der Lage, ihre Erfahrungen mit konkreten Namen und Vorfällen zu belegen oder ein moderiertes Gespräch mit den Betroffenen zu suchen.

6. ZUSAMMENARBEIT MIT KLINIKVORSTAND UND MITARBEITERSCHAFT

- Die Zusammenarbeit mit den Entscheidungsträgern im Klinikvorstand sowie mit den übrigen Ärzt*innen und Pflegekräften war respektvoll und kommunikativ. Ich habe durchweg Bereitschaft wahrgenommen, Fragen und Beschwerden seitens der Patient*innen schnell zu kommunizieren und wenn möglich zeitnah zu bearbeiten. Strukturelle wie z.B. bauliche Veränderungsmaßnahmen waren natürlich nicht kurzfristig zu lösen.
- Die Bereitschaft zum Dialog und Austausch waren von der Leitungsebene bis zu den Verantwortlichen in der Pflege, einschließlich anderer Berufsgruppen wie z.B. Ergotherapeut*innen und haustechnischem Dienst sehr freundlich und kooperativ.

7. ERWARTUNGEN AN DEN KRANKENHAUSAUSSCHUSS

- Anregungen bzgl. der Sportmöglichkeiten am Standort Wickenburgstraße,
- Anregungen für ein qualitativ hochwertigeres Verpflegungsangebot für vegane und vegetarisch essende Patient*innen,
- WLAN Angebot in allen Häusern,
- Personalangebot in der Forensik

halte ich für berechtigte Anliegen der Patient*innen. Im Interesse der Patient*innen leite ich deren Wünsche an den Krankenhausausschuss weiter mit der Bitte um lösungsorientierte Maßnahmen.

Für Rückfragen stehe ich zur Verfügung.

Essen, im Januar 2022

Hartwig Lux-Rauen
Ombudsmann LVR Klinik Essen

Ombudsperson LVR-Klinikum		ESSEN	H.LUX-RAUEN		
Übersicht der bearbeiteten Meldungen im Zeitraum vom:		01.11.20 bis		31.07.21	
Gesamtzahl aller Meldungen	61				
davon:					
Anfragen	0				
Gesprächswünsche	8				
Rückmeldungen	11				
Lob	9				
Dank	8				
Anregungen	4				
Sonstiges	0				
Kritik/Beschwerden	21			18	1
von Kritik/Beschwerden entfallen auf die Beschwerdegründe:		AP / Forensik/KJP	Station	als berechtigt	noch Klärungsbedarf mit Ausschuss
1.02 - Ausstattg, Erscheingsb., baul.Mängel,Kommög	11	11	AP/FO	11	1
1.05 - Erreichbarkeit ÖPNV/Individualverkehr					
2.18 - Behandlung (Medika.,Pflege, Therapiefragen)		1	AP		
3.04 - Fachkompetenz					
3.06 - Personalverhalten(Auftret,Freundlichk.,Ansp					
4.02 - Erreichbarkeit der Mitarbeiterschaft					
4.03 - Personalbesetzung	3	3	FO	3	
4.05 - Unterbringung, Lärm, Klima, Überbelegg.	1	1	FO	1	
4.07 - Verpflegung	2	2	KJP/AP	2	
4.09 - Verhalten Mitpatientinnen/Patienten	1	1	P2	1	
4.10 - Sonstiges					
4.11 - Patinfo und -aufklärung, Therapieentscheidg	2	2	KJP	0	
4.12 - Hygiene, Sauberkeit					
4.13 - Organisation, Abläufe	1				
4.14 - Patientenrechte(Ausgg, Fixrg.,Zwangsmatika.					
4.15 - Sicherheit und Schutz					