



LANDESKRANKENHAUS FELDKIRCH
JAHRESBERICHT 2018
BESCHWERDEWESEN UND SOZIALE DIENSTE

Leiter: Mag. Dr. Heinrich Sturn
Sekretariat: Andrea Flöss
Website: www.landeskrankenhaus.at

Personalbesetzung zum 31.12.2018

Beschwerdestelle: Andrea Flöss
Gertrud Santacroce

Klinische Sozialarbeit: Andrea Baumgartner
Mag. (FH) Sabine Mangeng, (08.01. – 31.12.2018)

Frühe Hilfen: Sarah Tschegg, BA

Psychotherapie: Mag. Daniela Tschann, LKH-Feldkirch

Allgemeines

Von der berichtenden Abteilung wurden im Jahr 2018 insgesamt ca. 2200 Personen neu in die Betreuung/Versorgung aufgenommen. Danebst standen noch ca. 600 Fälle aus den vorangegangenen Jahren in Bearbeitung, dies gilt vor allem für die Informations- und Beschwerdestelle, so dass insgesamt mehr als 2800 Personen die Dienste der Abteilung in Anspruch genommen haben.

Berichte

Informations- und Beschwerdestelle

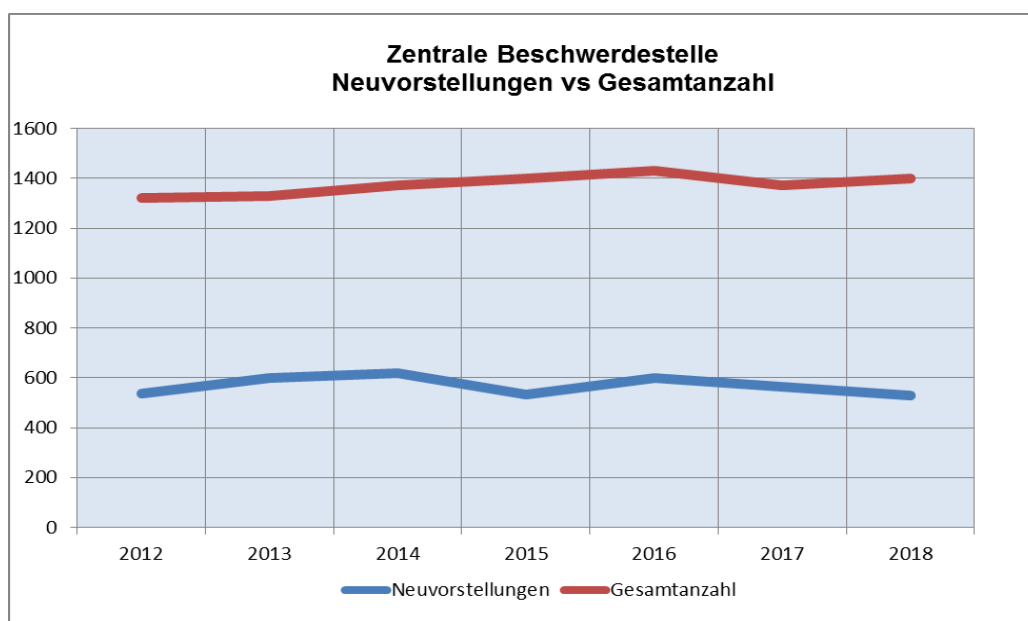
Die Informations- und Beschwerdestelle vertritt die Rechte und Interessen der Patient*innen und kümmert sich im Allgemeinen um sämtliche Anliegen betreffend das LKH-Feldkirch. Nebst dieser umfassenden Aufgabe ist sie im Besonderen als Zentrale Beschwerdestelle auch für alle weiteren Landeskrankenhäuser zuständig, in der Führung brisanter und für das Gesamtunternehmen bedeutsamer Angelegenheiten. Konzernweit arbeitet die Abteilung sohin mit mehr als 50 medizinischen Abteilungen zusammen.

Kernaufgabe der Informations- und Beschwerdestelle ist es, Beschwerden zu bereinigen, Verbesserungen zu prüfen und Auskünfte über den Aufenthalt zu erteilen. Unter diesem Ansatz wurde die Abteilung insgesamt in 527 Neuvorstellungen tätig, wovon auf das LKH-Feldkirch 461, auf das LKH Bregenz 29, auf das LKH-Bludenz 14, auf das LKH-Hohenems 14 und auf das LKH-Rankweil 9 Neuvorstellungen entfallen sind.

Inhaltlich orientierten sich die Vorbringen an behaupteten unerwünschten Behandlungsergebnissen respektive nicht zufriedenstellenden Betreuungen sowie an der Bearbeitung von Schadenmeldungen (Sturzereignisse, in Verlust geratene Sachen, Beschädigung von

Gegenständen, etc.). Zudem wurden Informationen und Auskünfte über den allgemeinen Spitalsalltag, zur Überlassung von Behandlungsunterlagen wie auch betreffend bestimmter Rechtsangelegenheiten erteilt. Neben den Neuvorstellungen wurden auch aus den Vorjahren noch anhängige Prüfungsverfahren bearbeitet, so dass auf eine Gesamtführung von ca. 1.100 Patientenangelegenheiten geschlossen werden darf. Damit bewegt sich die Patientenfrequenz trotz gesunkener Neuvorstellungen im Bereich des Vorjahres.

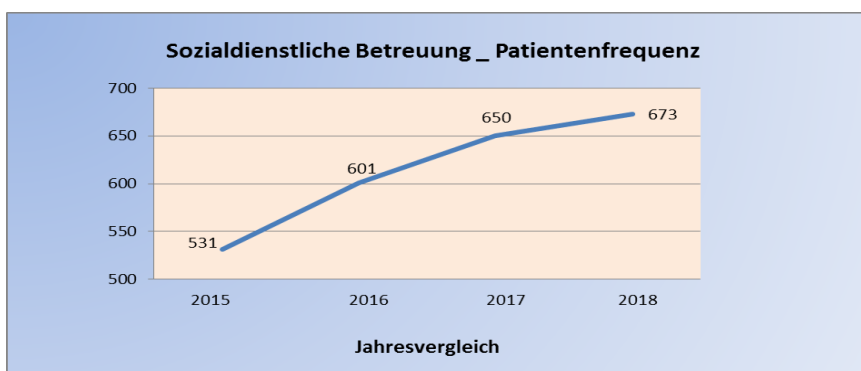
Diagramm 1: Vergleich der bearbeiteten Fälle (Neuvorstellungen vs Gesamtzahl) über den Zeitraum 2013 bis 2018



Klinische Sozialarbeit

Die Klinische Sozialarbeit umfasst die sozialdienstliche Betreuung des Landeskrankenhauses Feldkirch und wurden im Berichtsjahr 673 Personen sozialdienstlich betreut. Mit Ende

Diagramm 2: Jahresvergleich der sozialdienstlich betreute Patient*innen der Jahre 2015 bis 2017



2017 wechselte Fr. Sibylle Nussbaum ans LKH-Hohenems und trat Fr. Mag. (FH) Sabine Mangeng anstelle von ihr mit 01.01.2018 in die Klinische Sozialarbeit am LKH-Feldkirch ein. An dieser Stelle darf ich mich bei Fr. Sibylle Nussbaum für die jahrelange ausgezeichnete



te Arbeit und ihr großes Engagement herzlich bedanken, war sie doch die erste Mitarbeiterin im Bereich der Klinischen Sozialarbeit und hat sie durch ihr Wirken maßgeblich zur heutigen Positionierung dieses sehr bedeutsamen Betreuungsansatzes beigetragen. Die Arbeitsschwerpunkte lagen wie in den vorangegangenen Jahren im Bereich der Angehörigenberatung sowie in der Bearbeitung von Pflegegeldangelegenheiten, der Organisation häuslicher Betreuung und der Organisation einer 24-Stunden-Betreuung. Inhaltlich richtete sich die Tätigkeit auf die Alltagsbewältigung im höheren Lebensalter sowie auf die Erhaltung der Eigenständigkeit. In vielen Fällen wurde ein gemeindenahes Case Management bemüht, um die Versorgung der zu entlassenden Patient*innen im extramuralen Bereich bestmöglich zu gewährleisten.

Frühe Hilfen

Im Berichtsjahr 2018 wurden am Landeskrankenhaus Feldkirch insgesamt 584 Familien betreut, davon im ersten Halbjahr 301 und im zweiten 283. Für die weiterführende Betreuung wurde in 281 Fällen das Netzwerk Familie empfohlen und in 336 Fällen die Connexia Elternberatung. Direkt vermittelt wurden 81 Familien an die Connexia Elternberatung und 27 Familien an das Netzwerk Familie.

Die zu beratenden Familien/Mütter stammten aus allen politischen Bezirken in Vorarlberg und stellen sich die fünf beratungsstärksten Wohnsitzgemeinden folgend dar (Fallzahl in Klammer angeführt): Feldkirch (197), Rankweil (40), Frastanz (28), Götzis (27) und Bludenz (23). Die restlichen Familien verteilen sich auf weitere 55 Gemeinden in Vorarlberg. Ergänzend zum projektbezogenen Betreuungskreis wurden auch Mütter/Familien betreut, deren Kinder das vollendete zweite Lebensjahr bereits überschritten haben, jedoch entsprechend der inhaltlichen Problematik nicht sinnbringend vom Projekt zu trennen waren.

Im Vergleich zum Vorjahr (2017) ist die Inanspruchnahme stark gestiegen, sowohl betreffend Fallzahl wie auch hinsichtlich der geführten Betreuungsgespräche. In beiden Jahren richteten sich die „Vermittlungen“ vornehmlich an die Connexia Elternberatung und das Netzwerk Familie und gilt dies auch für den Bereich „Empfehlungen“. Insgesamt lässt sich dadurch ein steigendes Interesse an entsprechend fachlicher Beratung abbilden und tut es gut zu wissen, dass Mütter und Familien auch in schwierigen und belastenden Situationen nicht alleine gelassen werden, sondern jene Hilfe erfahren, die ihnen weiterhin ein hohes Maß an Selbständigkeit, Sicherheit und Wohlbefinden ermöglicht.

Psychotherapie

Der Psychotherapeutische Dienst hat im Jahr 2018 insgesamt 392 Personen begleitet und führte dazu 1234 Gespräche. Da sich das Angebot vorrangig an onkologische Patienten richtete, wurden einige Patienten über einen längeren Zeitraum, d.h. über mehrere Zyklen einer Therapiemaßnahme, begleitet. Unterstützt wurden auch andere Patienten mit sehr belastenden Erkrankungen wie Erschöpfungszustände, Ängste/Depression und Schlafstörung. Der psychotherapeutische Dienst wurde auch bei persönlichen, sozialen und/oder familiären Krisen miteinbezogen. Die meisten Konsultationen wurden auf den Stationen Gynäkologie, Hals- Nasen- und Ohren-krankheiten, Neurochirurgie, Allgemeine Chirurgie sowie Radioon



kologie erbracht. Zumeist stand dabei die Auseinandersetzung mit einer schwerwiegenden Neuerkrankung im Vordergrund. Bei 106 Frauen mit Brustkrebs wurden im Rahmen des Brustzentrums ein bis mehrere Gespräche geführt. Ebenso wurden Leistungen auf den Stationen Akutneurologie (IANS) / Stroke Unit, Innere Medizin, Unfallchirurgie, Orthopädie, Urologie, Augenheilkunde, Intensivbehandlung sowie auf Interdisziplinären Abteilungen erbracht. Es ist eine stete steigende Nachfrage von anderen Abteilungen zu beobachten, da sich die psychotherapeutische Begleitung zu einer wichtigen, die Medizin ergänzender Bestandteil der ganzheitlichen Behandlung weiterentwickelt hat.

Zudem ist der psychotherapeutische Dienst in der Opferschutzgruppe des Landeskrankenhauses Feldkirch (Leitung: Frau Vallaster Fabiola) involviert. Für die gute Zusammenarbeit, den regelmäßigen Austausch mit dem Pflegepersonal / Ärzten wie auch mit den Physio- und Ergotherapeut*innen, den Fallreflexionen mit der Psychiaterin Frau Dr. Claudia Kaut sowie für die Wertschätzung der psychotherapeutischen Arbeit wird seitens psychotherapeutischen Dienstes herzlich gedankt.

Fach- und Tätigkeitsübersicht

Tabelle 1: Zusammenschau der Fachbereiche mit Darstellung von Patientenfrequenz und Arbeitsschwerpunkten

Fachbereich	Patientenfallzahl	Arbeitsschwerpunkte
Informations- und Beschwerdestelle	1.100 (Neuanlagen plus Prüfungsverfahren aus Vorzeitraum)	Bearbeitung von Beschwerden, Schadenmeldungen, Auskunftserteilung (Aufenthalt und Rechte), Erstellung von Verbesserungsvorschlägen, Mitarbeit im Qualitätsmanagement;
Sozialer Dienst	673 Feldkirch (incl. Bludenz und Hohenems)	Angehörigenberatung, Pflegegeldangelegenheiten, häusliche Betreuung, 24-Stunden-Betreuung;
Frühe Hilfen	584	Beratung von werdenden Müttern und Müttern und Familien mit schwerkranken Kindern;
Psychotherapie/ Psychoonkologie	392	Unterstützung bei Erschöpfungszuständen, Ängsten, Depressionen, Schlafstörungen;



Dank

Mein Dank gilt der Ärzteschaft, Pflege, Verwaltung und allen Mitarbeitern unseres Konzerns, für die gute und wertgeschätzte Zusammenarbeit.

Ebenso danken darf ich allen unseren Systempartnern (stellvertretend dafür dem Hauskrankenpflegeverein, Case Management und dem Netzwerk Familie), die sich mit großem Einsatz um die weiterführende Betreuung unserer Patient*innen bemühen.

Des Weiteren gilt mein Dank unseren Rechtsvertretungen für die sehr gute, angenehme und vertrauensvolle Zusammenarbeit und deren Bemühen um tragbare und korrekte Lösungen. Auch gilt mein Dank der VlbG. Patientenanwaltschaft für deren Bereitschaft uns bei Anfragen prompt zu unterstützen wie auch für die gute Zusammenarbeit.

Last but not least gilt mein besonderer Dank meinen Mitarbeiterinnen, die mit enormen Einsatz und Können um das Wohl der Patient*innen bemüht sind und Ihre Aufgaben mit großer Sorgfalt erledigen. Ohne sie wäre ein reibungsloser Ablauf an der Abteilung nicht möglich. Herzlichen Dank dafür.