



## LANDESKRANKENHAUS FELDKIRCH JAHRESBERICHT 2016 ABTEILUNG FÜR BESCHWERDEWESEN UND SOZIALE DIENSTE

**Leiter:** Mag. Dr. Heinrich Sturn  
**Sekretariat (Beschwerdestelle):** Andrea Flöss  
**Website:** [www.lkhf.at/beschwerdestelle](http://www.lkhf.at/beschwerdestelle)

### PERSONALBESETZUNG ZUM 31.12.2016

**Beschwerdestelle:** Andrea Flöss, (100%)  
Gertrud Santacroce, (70%)  
**Sozialer Dienst:** Sibylle Nussbaum, LKH-Feldkirch u Hohenems, (90%)  
Andrea Baumgartner, LKH-Feldkirch u Bludenz, (50%)  
Ulrike Schelling, LKH Bregenz, (60%)  
**Psychotherapie:** Mag. Daniela Tschann, LKH-Feldkirch, (75%)

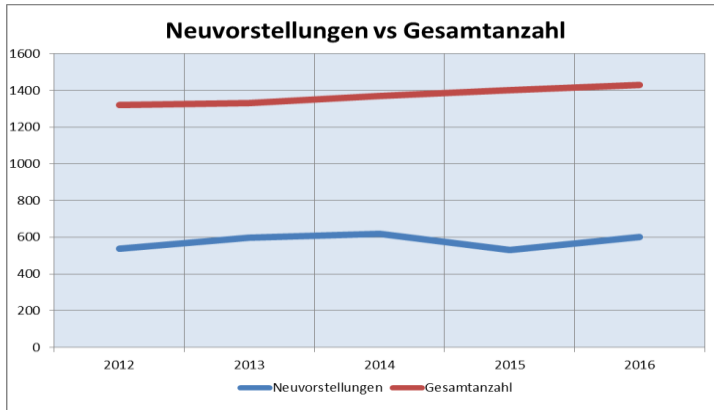
### ALLGEMEINES

Im Berichtsjahr 2016 wurden von der Abteilung insgesamt 2.403 Personen neu in die Betreuung/Versorgung aufgenommen. Zählt man die bereits in laufender Betreuung stehenden Personen hinzu, dies trifft vor allem für jene Personen zu, bei denen an der Informations- und Beschwerdestelle aus den Vorjahren ein Prüfungsverfahren anhängig ist, so wurden insgesamt mehr als 3.000 Personen von der Abteilung betreut bzw. deren Interessen und Rechte wahrgenommen. Zu beachten ist, dass ein Prüfungsverfahren an der Beschwerdestelle durchschnittlich ca. zwei Jahre dauert, strittig gestellte Verfahren ziehen eine entsprechend längere Laufzeit nach sich. Bei der Interpretation der Gesamtfälle ist daher penibel zwischen neuen Fällen (Neuanlagen) und bestehenden Fällen (Übernommene Anlagen) zu trennen.

**BERICHTE**

**Informations- und Beschwerdestelle**

Die Informations- und Beschwerdestelle nimmt die Rechte und Interessen der Patienten wahr und ist für sämtliche Anliegen betreffend das LKH-Feldkirch wie auch in der Funktion als zentrale Beschwerdestelle der VlbG. Landeskrankenhäuser bei schwerwiegenden Beschwerden für sämtliche Landeskrankenhäuser zuständig. Konzernweit werden sohin mehr als 50 medizinische Abteilungen betreut, an denen im Berichtsjahr gesamt-



**Abb. 1.:** Neuvorstellungen und Gesamtanzahl

haft ca. 450 000 medizinische Behandlungen durchgeführt wurden. Insgesamt wurden im Jahre 2016 über alle Häuser hinweg 601 Neuvorstellungen (Feldkirch 546, Bregenz 25, Hohenems 4, Rankweil 14, Bludenz 12) sowie ca. 800 bereits anhängige Fälle bearbeitet, so dass gesamthaft die Rechte und Interessen von mehr als 1400 Patienten bzw. Ratsuchenden wahrgenommen wurden (Abb. 1.). Inhaltlich orientieren sich die Beschwerden und Auskünfte an behaupteten unerwünschten Behandlungsergebnissen respektive nicht zufriedenstellenden Betreuungen wie auch an der Erteilung von Rechtsauskünften und der Bearbeitung von Schadenmeldungen (Sturzereignisse, in Verlust geratene Sachen, Beschädigung von Gegenständen, etc.).

Eingebracht wurden die Beschwerden und Auskunftsersuchen hauptsächlich von der Patienten-anwaltschaft, den Mitarbeitern der Landeskrankenhäuser und von den Patienten selbst. Ziel und Aufgabe der Beschwerdestelle ist es, die Beschwerden innert vernünftiger Zeit außergerichtlich zu einem fairen und korrekten Abschluss zu bringen und aus bekannt gewordenen Fehlern Vorschläge für Verbesserungen zu generieren.

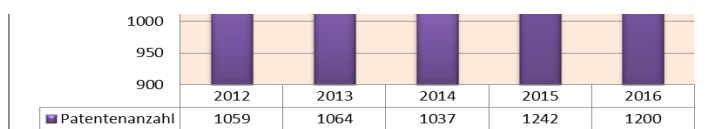
**Sozialer Dienst**

**LKH Feldkirch**

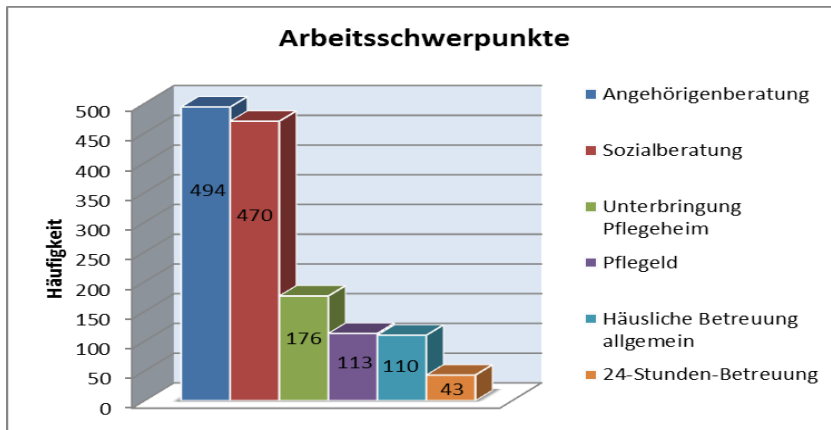
Der Soziale Dienst war für **1200 Personen** im Einsatz, davon entfallen auf das LKH- Feldkirch 730, LKH-Bludenz 139 (die Betreuung des LKH-Bludenz erfolgte lediglich bis September 2016) und auf das LKH-Hohenems 331. Von den 331 am LKH-Hohenems betreuten Personen gehörten 216 der Abteilung für Innere Medizin, 75 der Pulmologie, 33 der Psychosomatik und 7 Personen der Orthopädie an. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Patientenfrequenz insgesamt nicht bedeutsam verändert (Abb. 2.).



**Abb. 2.:** Vergleich der Patientenfrequenz 2012 bis 2016



Als Arbeitsschwerpunkte (Abb. 3.) stellten sich dar: Angehörigenberatung, allgemeine Sozialberatung, Pflegeheimunterbringung, Beantragung von Pflegegeld, Organisation der häuslichen Betreuung wie auch der 24-Stunden-Betreuung.

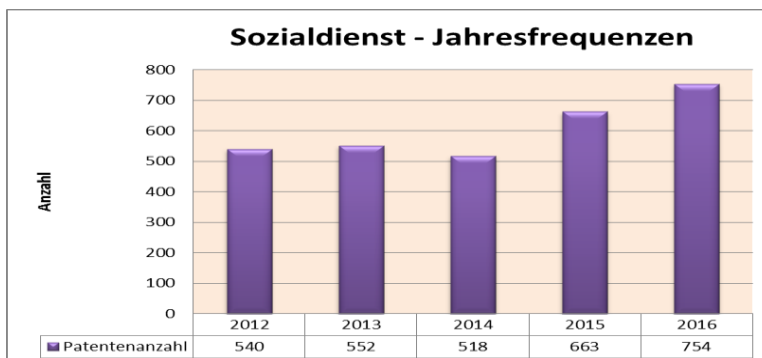


Inhaltlich fokussiert sich die Tätigkeit auf die Alltagsbewältigung im höheren Lebensalter, dem Umgang mit Sucht, Armut, Behinderung, sozialer Benachteiligung, Krankheit sowie auf den drohenden

Verlust der Selbständigkeit. In Erledigung der Aufgaben wurde gesamthaft für 180 Patienten das gemeindenahere Case Management bemüht, 1020 Patienten wurden ohne Hinzuziehung des Case Managements betreut.

### Sozialdienst – LKH Bregenz

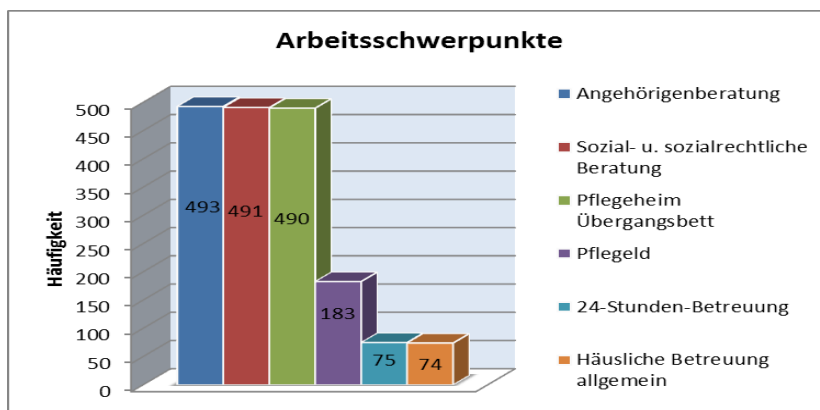
Der Soziale Dienst betreute 2016 insgesamt **754** Personen, dies entspricht einer Steigerung von mehr als 13% gegenüber dem Vorjahr (Abb. 4.), die vornehmlich von den Abteilungen für Unfallchirurgie (278), Innere Medizin (265) und Allgemeine Chirurgie (103) zugewiesen wurden.



**Abb. 4.:** Jahresfrequenzen 2012 bis 2016

Zu den Arbeitsschwerpunkten zählen Angehörigenberatung, Sozial- und sozialrechtliche Beratung, Unterbringung im Pflegeheim (Übergangsbett), Beantragung von Pflegegeld und die Organisation einer 24-Stunden-Betreuung bzw. der häuslichen Betreuung (Abb.5.). Zuweisungsstärkste Monate

waren März mit 84, November mit 82, September mit 81 und Juni mit 70 Zuweisungen.

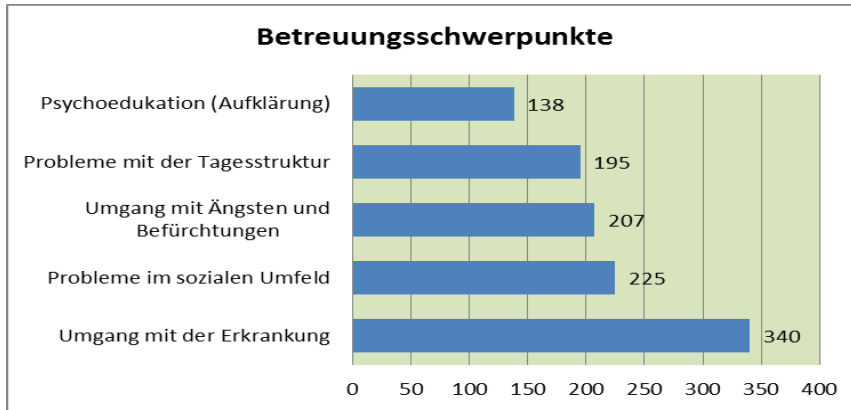


**Abb. 5.:** Arbeitsschwerpunkte am LKH-Bregenz

### 3.3 Psychotherapie

Im Berichtsjahr 2016 wurden 347 Personen psychotherapeutisch betreut, mit denen 1039 Gespräche geführt wurden. Da sich das Angebot vorrangig an onkologische Patienten richtet, wurden einige Patienten über einen längeren Zeitraum, d.h. über mehrere Zyklen einer Therapiemaßnahme, begleitet.

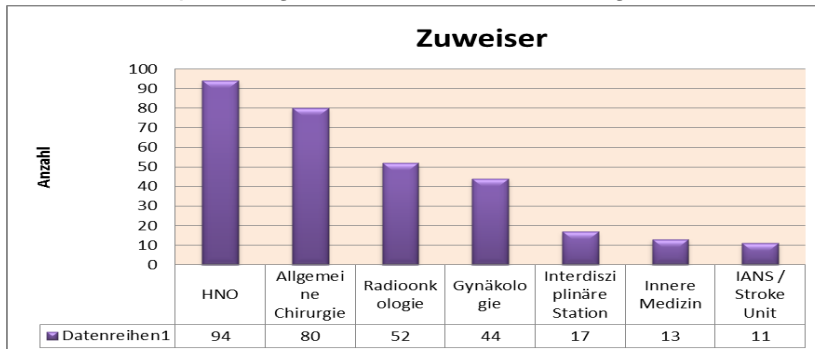
Unterstützt wurden auch andere Patienten mit sehr belastenden Erkrankungen wie Erschöpfungszuständen, Ängsten/Depressionen und Schlafstörungen. Zunehmend mehr wird der



psychotherapeutische Dienst auch bei persönlichen, sozialen und/oder familiären Krisen miteinbezogen (Abb. 7.).

**Abb. 6.:** Vorwiegende Arbeitsbereiche

Die meisten Konsultationen wurden an den Abteilungen für Hals- Nasen- und Ohrenkrankheiten (HNO), Radioonkologie, Allgemeine Chirurgie sowie Gynäkologie erbracht (Abb. 6.), wobei zumeist die Auseinandersetzung mit einer schwerwiegenden Neuerkrankung im Vordergrund stand. Bei 74 Frauen mit Brustkrebs wurden im Rahmen des Brustzentrums ein bis mehrere Gespräche geführt. Auch die Abteilungen für Akutneurologie (IANS) / Stroke Unit,



Innere Medizin, Unfallchirurgie, Orthopädie, Neurochirurgie, Urologie, Augenheilkunde, Intensivbehandlung, Nephrologie, Gefäßchirurgie sowie Plastische Chirurgie konnten psychotherapeutisch unterstützt werden. Nebst diesen Abteilungen ist auch an anderen

**Abb. 7.:** Überwiegende zuweisende Abteilungen

Abteilungen eine stetig steigende Nachfrage zu beobachten, da sich die psychotherapeutische Begleitung zu einem wichtigen, die Medizin ergänzenden Bestandteil der ganzheitlichen Behandlung weiterentwickelt hat. Zudem ist der psychotherapeutische Dienst in der Opferschutzgruppe des Landeskrankenhauses Feldkirch (Leitung: Fr. Mag. Vallaster Fabiola) involviert.

Für die gute Zusammenarbeit, den regelmäßigen Austausch mit dem Pflegepersonal / Ärzten, den Fallreflexionen mit den Psychiaterinnen (Fr. Dr. Elisabeth Bacher, Fr. Dr. Claudia Kaut) sowie für die Wertschätzung der psychotherapeutischen Arbeit wird herzlich gedankt.

## STATISTIK

### Fach- u. Tätigkeitsübersicht 2016

Fachbereich	Patienten(fall)anzahl	Arbeitsschwerpunkte
<b>Informations- und Beschwerdestelle</b>	<b>1.400</b> (Neuanlagen plus Prüfungsverfahren aus Vorzeitraum)	Beschwerdebearbeitung; Bearbeitung von Schadenmeldungen; Auskunftserteilung; Rechtsberatung; Erstellung von Verbesserungsvorschlägen;
<b>Sozialer Dienst</b>	<b>1.200</b> Feldkirch <b>754</b> Bregenz	Angehörigenberatung, Sozial- und Sozialrechtberatung; Pflegeheimplatz (Übergangs und Dauerbett), Pflegegeld, häusliche Betreuung
<b>Psychotherapie/ Psychoonkologie</b>	<b>347</b>	Therapeutische Gespräche, persönliche Begleitung

**Tabelle 1.:** *Zusammenschau der von den Fachbereichen erbrachten Leistungen*

## DANK

Mein Dank gilt vor allem meinen Mitarbeitern, die durch ihr unermüdliches Engagement die vorgenannten Leistungen ermöglichten und damit maßgeblich zur wohlwollenden und umfassenden Betreuung unserer Patienten und Systempartner beigetragen haben.

Ebenso gilt mein Dank den ärztlichen Mitarbeitern, insbesondere den Primärärzten, für die Unterstützung der Beschwerdestelle und den sehr angenehmen und kollegialen Umgang. Danken darf ich auch dem Pflegepersonal, welches durch ihre gute Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst und der Psychotherapie die Betreuung der Patienten und Angehörigen sehr erleichtert und entscheidend unterstützt.

Mein besonderer Dank gilt auch den extramuralen Einrichtungen und Systempartnern für die gute Zusammenarbeit und Unterstützung. Stellvertretend darf ich nennen: unsere Rechtsvertretungen und Haftpflichtversicherungen, die VbG. Patientenanwaltschaft, das Case Management der Gemeinden, die Krankenpflegevereine und die Mobilen Hilfsdienste (MOHI).

Last but not least gilt mein Dank auch der Geschäftsführung der Vbg Krankenhaus-Betriebsges.m.b.H. wie auch der Verwaltung unseres Hauses respektive der ihr zugeordneten Fachbereiche, die uns in unserer Tätigkeit unterstützen und stets ein offenes Ohr für unsere Anliegen haben.

Herzlichen Dank dafür!