



**LANDESKRANKENHAUS FELDKIRCH**  
**JAHRESBERICHT 2019**  
**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 31.12.2019**

Beschwerdestelle: Andrea Flöss  
Gertrud Santacrocce

Klinische Sozialarbeit: Andrea Baumgartner  
Sabrina Frei, BA (ab 01.04.2019)

Frühe Hilfen: Sarah Tschegg, BA

Psychotherapie: Mag. Daniela Tschann, LKH-Feldkirch

**1. Allgemeines**

Die berichterstattende Abteilung war im Jahre 2019 insgesamt für ca. 2.200 neu in die Betreuung/Versorgung aufgenommene Personen tätig. Beifolgend wurden noch die Interessen weiterer ca. 600 Personen aus den vorangegangenen Jahren wahrgenommen, dies gilt vor allem für die Informations- und Beschwerdestelle, so dass insgesamt mehr als 2.800 Personen die Dienste der Abteilung in Anspruch nahmen.

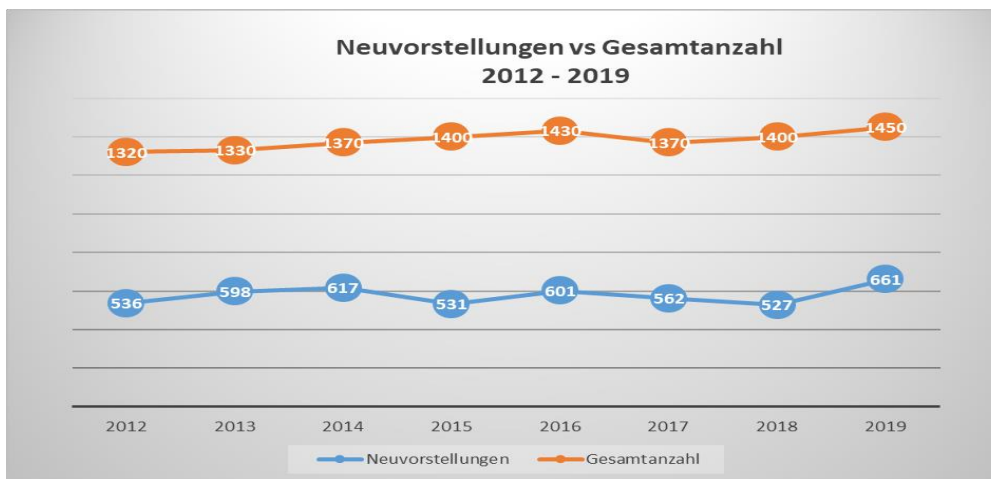
**2. Berichte**

**2.1 Informations- und Beschwerdestelle**

Kernaufgabe der Informations- und Beschwerdestelle ist die Klärung und Bereinigung von Beschwerden, die Prüfung von Verbesserungen und Auskünfte über den Aufenthalt zu erteilen. Unter diesem Ansatz wurden an der Informations- und Beschwerdestelle im Berichtsjahr 2019 die Rechte und Interessen von Patient\*innen und Angehörigen von mehr als 50 medizinischen Abteilungen wahrgenommen und insgesamt 661 Neuanlagen dokumentiert. Darunter zu verstehen sind Vorbringen jeglichen Inhalts von Patient\*innen, Angehörigen, Mitarbeitern, Besuchern, Systempartnern und anderen Personengruppen. Im Vordergrund stand die Klärung von Personen- oder Sachschäden, Umgang mit Kritiken (pos./neg.), Fragen in rechtlichen Angelegenheiten, Prozessbegleitung bei gerichtsanhängigen Verfahren, Unter-

stützung in organisatorischen Angelegenheiten etc. Von den 661 Neuanlagen war die Informations- und Beschwerdestelle in 508 Fällen für das LKH-Feldkirch tätig, die restlichen 153 Vorbringen verteilten sich auf die Landeskrankenhäuser Bregenz, Hohenems, Rankweil und Bludenz. Die Unterschiede in der Fallzahl zwischen den Häusern begründen sich unter anderem darin, weil für das LKH-Feldkirch sämtliche Anliegen zu behandeln waren, während für die anderen Landeskrankenhäuser eine Leistung der berichterstattenden Abteilung nur in besonderen Vorbringen erfolgte. Zu den 661 Neuanlagen waren zusätzlich noch ca. 740 bereits laufende Akten zu bearbeiten, so dass insgesamt mehr als 1.400 Vorbringen behandelt wurden - vergleiche Diagramm 1.

**Diagramm 1:** Häufigkeitsverteilung von Neuvorstellungen und Gesamtzahl an bearbeiteten Fällen im Jahresvergleich von 2012 bis 2019. Hinweis: Es handelt ausschließlich um Fälle und nicht um Leistungen. Hinter jedem einzelnen Fall steht eine Vielzahl an Leistungen.



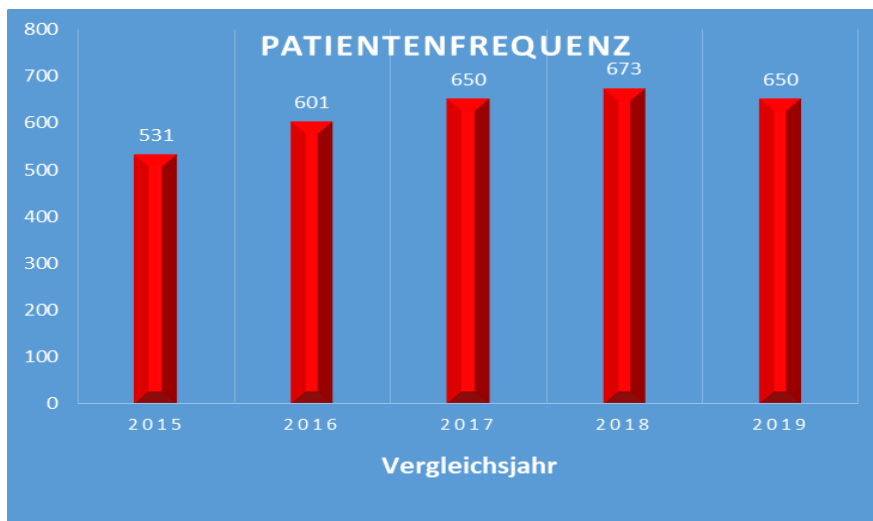
## 2.2 Klinische Sozialarbeit

Die Klinische Sozialarbeit umfasst die sozialdienstliche Betreuung des Landeskrankenhauses Feldkirch und trägt mit ihren Leistungen maßgeblich zur Gesundheitsförderung, Gesunderhaltung wie auch zum Erhalt der Selbständigkeit und des Wohlergehens von Patient\*innen und Angehörigen bei. Kernaufgabe ist die soziale Unterstützung im Umgang und in der Bewältigung von Krankheit und den damit verbundenen Belastungen. Damit soll die Selbstständigkeit und ein gesunder und dem Wohlergehen der Ratsuchenden entsprechender Lebensstil möglichst lange offen gehalten werden.

Im Berichtsjahr wurden 650 Personen sozialdienstlich betreut, siehe Diagramm 2, folgende Seite. Als Arbeitsschwerpunkte waren vor allem die Beratung von Patienten und Angehörigen, die Bearbeitung von Pflegegeldangelegenheiten, die Organisation häuslicher Betreuung bzw. einer 24-Stundenbetreuung vordergründig.

Mit 31.12.2018 hat Frau Mag. Sabine Mangeng auf eigenen Wunsch unser Unternehmen verlassen und darf ich mich an dieser Stelle nochmals für deren hervorragenden Einsatz und beispielhaften kollegialen Umgang herzlich bedanken. Ihre Nachfolgerin, Frau Sabrina Frei BA trat am 01.04.2019 in unser Unternehmen ein und hat sich in kürzester Zeit sehr gut in das Tätigkeitsfeld der Klinischen Sozialarbeit eingearbeitet. Insgesamt wird in diesem Tätigkeitsfeld ein weiterer Anstieg an Hilfe und Unterstützung zu erwarten sein, da die zweifellos vorhandenen sehr guten Hilfs- und Unterstützungsleistungen in den meisten Fällen nur in Begleitung sensibler und gut ausgebildeter Professionisten zugänglich und in vernünftiger Zeit umsetzbar sind.

**Diagramm 2:** Jahresvergleich sozialdienstlich betreuter Patient\*innen der Jahre 2015 bis 2019



Bei der Entlassung und weiterführenden extramuralen Betreuung/Versorgung wurde in vielen Fällen ein gemeindenahes Case Management bemüht, damit die Patient\*innen auch nach dem Krankenhausaufenthalt in ein gesichertes und um sie bemühtes Umfeld eingebunden sind.

### 2.3 Frühe Hilfen

Im Berichtsjahr 2019 wurden am Landeskrankenhaus Feldkirch von Frau Sarah Tschegg BA insgesamt 632 Familien betreut, davon im ersten Halbjahr 319 und im zweiten 313. Für die weiterführende Betreuung wurde in 233 Fällen das Netzwerk Familie empfohlen und in 383 Fällen die Connexia Elternberatung. Direkt vermittelt wurden 57 Familien an die Connexia Elternberatung und 32 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 (199), Rankweil (55), Frastanz (30), Götzis (26) und Koblach (19). Die restlichen Familien verteilen sich auf weitere 65 Gemeinden in Vorarlberg. Zusätzlich wurden auch 6 Familien aus Liech-



tenstein, drei aus Deutschland und eine aus der Schweiz betreut. 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 (2018) zeigen sich insgesamt keine wesentlichen Verschiebungen und sind die betreuungsstärksten Gemeinden wie erwartet im Bezirk Feldkirch gelegen. Insgesamt zeigt sich nach wie vor eine starke Inanspruchnahme der Frühen Hilfen und sind wir froh im Zuge des gegenständlichen Projektes den hilfe- und ratsuchenden Eltern unterstützend begegnen zu können. Bei Frau Sarah Tschegg BA darf ich mich für deren ausgezeichnete Dienstleitung herzlich bedanken.

## 2.4 Psychotherapie

Der psychotherapeutische Dienst begleitete 2019 insgesamt 447 Personen und leistete dazu 1343 therapeutische Gespräche. Das Betreuungsangebot richtete sich vorrangig an onkologische Patient\*innen, weswegen einige über einen längeren Zeitraum, d.h. über mehrere Zyklen einer Therapiemaßnahme zu begleiten waren. Unterstützt wurden Patient\*innen mit sehr belastenden Erkrankungen und begleitenden Symptomen wie Erschöpfungszustände, Ängste und Depressionen sowie Schlafstörungen. Zudem war der psychotherapeutische Dienst auch bei persönlichen, sozialen und/oder familiären Krisen miteinbezogen. Die meisten Konsultationen wurden an den Abteilungen für Gynäkologie, Neurochirurgie, Hals- Nasen- und Ohren-Krankheiten, Allgemeine Chirurgie sowie Radioonkologie erbracht. Zumeist stand die Auseinandersetzung mit schwerwiegenden Neuerkrankungen im Vordergrund und wurden im Rahmen des Brustzentrums bei 118 an Brustkrebs erkrankten Frauen ein bis mehrere Gespräche geführt. Weitere Leistungen waren an den Abteilungen für Akutneurologie (IANS) / Stroke Unit, Innere Medizin, Unfallchirurgie, Orthopädie, Urologie, Augenheilkunde, Intensivbehandlung sowie auf Interdisziplinären Abteilungen zu erbringen, so dass beinahe das gesamte Spektrum der medizinischen Abteilungen mitversorgt wurde. In Zusammenschau ist eine stetig steigende Nachfrage an psychotherapeutischer Begleitung zu beobachten, und etabliert sich die Psychotherapie immer mehr zu einem die Medizin ergänzenden Bestandteil eines ganzheitlichen Behandlungsansatzes. Nebst der direkten Patientenbetreuung ist der psychotherapeutische Dienst in der Opferschutzgruppe des Landeskrankenhauses Feldkirch (Leitung: Frau Mag. Vallaster Fabiola) involviert. Für die gute Zusammenarbeit, den regelmäßigen Austausch mit Ärzten, Pflegepersonal und Therapeut\*innen wie auch für die Fallreflexionen mit der Psychiaterin Frau Dr. Claudia Kaut sowie für die Wertschätzung der psychotherapeutischen Arbeit wird herzlich gedankt.

### 3. Fach- und Tätigkeitsübersicht

*Tabelle 1: Zusammenschau der Fachbereiche mit Darstellung von Patentenfrequenz und Arbeitsschwerpunkten*

<b>Fachbereich</b>	<b>Patientenfallzahl</b>	<b>Arbeitsschwerpunkte</b>
<b>Informations- und Beschwerdestelle</b>	1.400 Neuanlagen plus Prüfungsverfahren aus Vorzeitraum	Bearbeitung von Beschwerden, Schadenmeldungen, Auskunftserteilung (Aufenthalt und Rechte), Erstellung von Verbesserungsvorschlägen, Mitarbeit im Qualitätsmanagement;
<b>Sozialer Dienst</b>	650 ausschließlich Feldkirch	Angehörigenberatung, Pflegegeldangelegenheiten, häusliche Betreuung, 24-Stunden-Betreuung;
<b>Frühe Hilfen</b>	632	Beratung von werdenden Müttern und Müttern und Familien mit schwerkranken Kindern;
<b>Psychotherapie / Psychoonkologie</b>	447	Unterstützung bei Erschöpfungszuständen, Ängsten, Depressionen, Schlafstörungen;

### Dank

Mein Dank gilt der Ärzteschaft, Pflege, Verwaltung und allen Mitarbeitern unseres Konzerns, für die gute und wertschätzende 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. Patientenadvokatschaft 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!