



**LANDESKRANKENHAUS FELDKIRCH
JAHRESBERICHT 2020
BESCHWERDEWESEN UND PSYCHOSOZIALE DIENSTE**

Leiter: Mag. Dr. Heinrich Sturn, MEd
Sekretariat (Beschwerdestelle): Andrea Flöss
Website: www.lkhf.at/beschwerdestelle

Personalbesetzung zum 31.12.2020

Beschwerdestelle: Andrea Flöss
Gertrud Santacrocce

Klinische Sozialarbeit: Andrea Baumgartner
Sabrina Frei BA

Frühe Hilfen: Mag. Kathrin Madlener

Psychotherapie: Mag. Daniela Tschann, LKH-Feldkirch

1. Allgemeines

Die Mitarbeiter*innen der berichtgebenden Abteilung haben sich im Jahr 2020 für mehr als 2800 Personen eingesetzt – für deren Hilfe, Rat, Unterstützung, Interessen und Rechte. Im Zusammenwirken wie auch in selbständiger Erledigung der einzelnen Fachbereiche konnten die Patient*innen und deren Angehörige professionell betreut werden und es ist gelungen, deren Vorstellungen weitestgehend entgegenzukommen. Dadurch war es möglich, im Sinne einer umfassenden und auf mehreren Aspekten beruhenden medizinischen Behandlung einen wichtigen und unverzichtbaren Beitrag zum Wohle und zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu leisten.

2. Berichte

2.1 Informations- und Beschwerdestelle

Die Informations- und Beschwerdestelle vertritt die Rechte und Interessen der am LKH-Feldkirch behandelten Patient*innen und wird in besonderen Angelegenheiten auch mit der Bearbeitung von Anliegen der Patient*innen anderer Landeskrankenhäuser betraut. Konzernweit arbeitet die Abteilung 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 wie auch den Mitarbeiter*innen aller Landeskrankenhäuser als Ansprechpartner bei Fragen mit Behandlungsbezug zur Verfügung zu stehen. Unter diesem Aspekt wurde die Abteilung in insgesamt mehr als 500 Neuvorstellungen tätig, bezogen auf die Landeskrankenhäuser Feldkirch, Bregenz, Bludenz, Hohenems und Rankweil. Inhaltlich orientiert sich das Vorbringen an der Erteilung von Rechtsauskünften, unerwünschten Behandlungsergebnissen, kritikbehaftenden Betreuungen sowie an der Bearbeitung von Schadenmeldungen (Sturzereignisse, in Verlust geratene Sa-



chen, Beschädigung von Gegenständen, etc.) und daraus ableitbaren Schadenersatzforderungen. Zudem wurden Informationen und Auskünfte erteilt über den allgemeinen Spitalsalltag, zur Überlassung von Behandlungsunterlagen, Regelungen im Umgang mit COVID-19 wie auch für bestimmte Rechtsangelegenheiten. Ergänzend zu den Neuvorstellungen waren die aus den Vorjahren anhängigen Prüfungsverfahren weiter zu bearbeiten, sodass insgesamt Leistungen für ca. 1200 Patient*innen erbracht wurden und mehr als 100 000 DIN-A4-Seiten an Krankengeschichten, Arbeitstexten und berufsbezogenen Unterlagen gesichtet und geprüft wurden.

2.2 Klinische Sozialarbeit

Im Berichtsjahr 2020 wurden **631 Personen** von der klinischen Sozialarbeit betreut (334 Frauen und 297 Männer). Fachlich geführt wurden die Patient*innen hauptsächlich an den Abteilungen für Innere Medizin [(Innere I: Kardiologie, Angiologie, Endokrinologie; Innere II: Onkologie, Hämatologie, Gastroenterologie; Innere III: Nephrologie und Dialyse), (n = 209)], Unfallchirurgie und Orthopädie (n = 194) sowie an der interdisziplinären Nachsorgeabteilung Maria Rast (Schruns), (n = 61) und weiteren Fachabteilungen.

Zu den Arbeitsschwerpunkten zählten die Organisation häuslicher Betreuung, Beantragung von Pflegegeld, Intervention bei der Suche von stationären Dauer- und Überleitungsbetten sowie die Klärung von Kosten- und Versicherungsfragen und weiteren sozialrechtlichen Angelegenheiten. In 232 Fällen wurde ein gemeindenahes Case Management hinzugezogen und 399 Fälle wurden eigenständig ohne Hinzuziehung Dritter erledigt.

Ziel war es, die Bewältigung des Alltags von schwer Erkrankten, Ratsuchenden und Patient*innen des höheren Lebensalters zu erleichtern und wo es erforderlich und unumgänglich war, deren betreute Versorgung zu sichern.

2.3 Frühe Hilfen

Mit Jänner 2020 kam es zu einer Änderung im Personalstand, nachdem Frau Sarah Tschegg, BA aus unserem Unternehmen ausgeschieden ist. Sie hat für und im Rahmen der Frühen Hilfen hervorragende Arbeit geleistet und war mit großem Engagement und Erfolg an der Implementierung der Frühen Hilfen im Einsatz. Für diese vorbildlichen Leistungen auch auf diesem Wege nochmals ein herzliches Dankeschön. Mit Frau Mag. Kathrin Madlener ist es gelungen eine weitere, sehr engagierte und professionell arbeitende Mitarbeiterin für diesen Arbeitsbereich zu gewinnen. Sie hat sich in kürzester Zeit ausgezeichnet in diesen komplexen Arbeitsbereich eingelebt, besten Dank dafür.

Nach anfänglichen, bislang in dieser Art unbekanntem Herausforderungen aufgrund des ersten Lockdowns im Frühjahr 2020 und den damit gesamthaft verbundenen Einschränkungen, konnten mit Anfang Sommer unsere Patient*innen, Familien und Mitarbeiter*innen wieder in gewohnter Art und Weise vollumfänglich betreut werden. Insgesamt wurden **435 Familien** erreicht und **683 Betreuungsgespräche** sowie **172 Arbeitsgespräche** geführt. Im zweiten Halbjahr des Berichtsjahres waren die Frühen Hilfen intensiv in die Begleitung und Betreuung von massiv belasteten Familien involviert, sodass überdurchschnittlich viele Vernetzungsgespräche und Vorstellungen in der Kinderschutzgruppe des Landeskrankenhauses



Feldkirch erforderlich wurden. Die Vermittlung an die Kinder- und Jugendhilfe ist gegenüber dem Vorjahr deutlich gestiegen und es konnten zahlreiche Familien an das Netzwerk Familie und an die Connexia Elternbegleitung vermittelt werden. Deutlich zu beobachten war, dass trotz ausführlicher Information über Angebote zu persönlichen Beratungsgesprächen und Unterstützungsleistungen, die Bereitschaft von Müttern und Familien derartige Hilfen in Anspruch zu nehmen, sehr verhalten ausfiel. Dem gegenüber wurden niederschwellige und unbürokratische Unterstützungsangebote durch die Frühen Hilfen direkt vor Ort sehr gerne und dankbar angenommen.

2.4 Psychotherapie (Klinisch-therapeutischer-Dienst)

Die Psychotherapie [Klinisch-therapeutischer-Dienst (erbringt Leistungen der klinischen Psychologie, Psychotherapie und Psychoonkologie)] sah sich im Jahre 2020 vor viele Herausforderungen gestellt. Insbesondere der erste Lockdown im Frühjahr war mit Einschränkungen im laufenden Stationsbetrieb verbunden, sodass der Dienst erst mit Sommerbeginn den Patient*innen wieder in „fast gewohnter Art und Weise“ zur Verfügung stand. Trotz dieser Einschränkungen konnten insgesamt **374 stationär geführte Personen** bei aktuellen und dauerhaft verlaufenden psychischen Belastungen therapeutisch betreut werden, dazu waren **1043 therapeutische Interventionen** erforderlich.

Vorrangig richtete sich das Betreuungsangebot an onkologische Patient*innen wie auch an Patient*innen mit sehr belastenden Erkrankungen wie beispielsweise Erschöpfungszustände, Ängste/Depressionen, chronische Schmerzen und Schlafstörungen. Die meisten Konsultationen wurden an den Abteilungen Gynäkologie, Neurochirurgie, Unfallchirurgie, Hals-, Nasen- und Ohrenheilkunde, Allgemeine Chirurgie sowie Radioonkologie erbracht und es stand zumeist die Auseinandersetzung mit einer schwerwiegenden Neuerkrankung im Vordergrund. Neben den vorgenannten Abteilungen wurden Leistungen auch an der Akutneurologie (IANS/Stroke Unit), Inneren Medizin, Urologie, Augenheilkunde, Dermatologie, Plastischen Chirurgie, Gefäßchirurgie, Intensivbehandlung sowie an der Interdisziplinären Abteilung erbracht.

Neben der direkten Betreuung der Patient*innen wirkt der Klinisch-therapeutische-Dienst auch in der Opferschutzgruppe des Landeskrankenhauses Feldkirch mit und steht in regelmäßigem Austausch mit der Ärzteschaft, dem psychiatrischen Konsiliardienst, dem Schmerzdienst, dem Pflegepersonal wie auch mit den Physio-, Ergo- und Logotherapeut*innen des Hauses.

Dank

Mein Dank gilt der Ärzteschaft, Pflege, Verwaltung und allen Mitarbeiter*innen unseres Konzerns, für die gute und wertgeschätzte Zusammenarbeit. Des Weiteren danke ich allen unseren Systempartnern (stellvertretend nennen darf ich die Hauskrankenpflegevereine, das Case Management, Netzwerk Familie), die sich mit großem Einsatz um die weiterführende Betreuung unserer Patient*innen bemühen und uns helfend zur Verfügung stehen.

Ferner gilt mein Dank unseren Rechtsvertretungen für die sehr gute, angenehme und vertrauensvolle Zusammenarbeit und für deren Bemühen um stets korrekte, faire und tragbare



Lösungen. Auch gilt mein Dank der VlbG. Patientenanwaltschaft für deren Bereitschaft uns bei Anfragen prompt zu unterstützen wie auch für die jahrelange gute Zusammenarbeit.

Nichts desto weniger gilt mein besonderer Dank meinen Mitarbeiter*innen, die mit großartigem und lobenswertem Einsatz um das Wohl der Patient*innen bemüht sind und Ihre Aufgaben mit großer Sorgfalt erledigen. Herzlichen Dank für diese außerordentlichen Leistungen.