Patientenombudsmann/-frau
Schleswig-Holstein e. V.

Patientenombudsverein
seit 1996
Schleswig-Holstein

TÄTIGKEITSBERICHT 2022

Impressum
Herausgeber:
Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.
Bismarckallee 8-12, 23795 Bad Segeberg
E-Mail: info@patientenombudsmann.de
www.patientenombudsmann.de
Telefon: 0 45 51 / 803 422, Telefax: 0 45 51 / 803 421

Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht erfüllt der Patientenombudsverein die satzungsgemäße Aufgabe des Vorstandes, den Mitgliedern einen jährlichen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Der Bericht umfasst das Jahr 2022.

Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben die Meinung der Autoren wieder und spiegeln nicht notwendigerweise die der Redaktion.

Redaktion: Carsten Heppner, Petra Bogaers
Layout: Dörte Busse-Meyn
Koordination: Petra Bogaers, Melanie Ehlert
Fotos: Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.,
Jörg Wohlfromm, Holger Glameyer (privat),
Titelfoto: fotolia.de | lighthouse sylt | #16512323 | fotopro

VORWORT DES VEREINSVORSITZENDEN

Dr. rer. pol. Heiner Garg
Vorsitzender Patientenombudsmann/-frau
Schleswig-Holstein e. V.

2022 – Immer noch Pandemie und ein Stabwechsel

Auch der Beginn des Jahres 2022 war gesundheitspolitisch immer noch vor allem durch die Coronaviruspandemie geprägt.
Unsere Ombudsfrauen und Ombudsmänner hatten – wie in den vergangenen Jahren – alle Hände voll zu tun und daher möchte ich an dieser Stelle zunächst unseren Ombudspersonen von Herzen für ihr unermüdliches Engagement für die Schleswig-Holsteinerinnen und Schleswig-Holsteiner danken.
Am 6. Dezember 2022 hatte ich die große Ehre, den Vorsitz des Patienombudsvereins Schleswig-Holstein von Volker Dornquast übernehmen zu dürfen. Für die einstimmige Wahl und das damit in mich gesetzte Vertrauen danke ich sehr und empfinde es zugleich als Verpflichtung, die Arbeit im Sinne der bisherigen Vorsitzenden immer zugunsten rat- und hilfesuchender Patientinnen und Patienten fortzusetzen.
Bei meinem Vorgänger und ehemaligem Kabinettskollegen (von 2009 bis 2012), Volker Dornquast, möchte ich mich sehr herzlich für sein jahrelanges Engagement für den Verein bedanken. Ich wünsche ihm und seiner Familie jetzt ein bisschen mehr Zeit füreinander und vor allem Gesundheit.
Die vor uns liegende Zeit wird eine besonders herausfordernde werden. Denn die Folgewirkungen der Pandemie offenbaren sich erst allmählich und werden in den kommenden Monaten und Jahren auch für unsere Ombudsfrauen und Ombudsmänner sowohl in den Bereichen Gesundheit wie im Bereich Pflege noch eine Menge an Herausforderungen mit sich bringen.
Inzwischen durfte ich unsere Ombudspersonen aber persönlich kennenlernen und ich weiß, dass sich diese den Herausforderungen mit viel Sachkenntnis, Menschlichkeit und Empathie stellen werden. In Schleswig-Holstein werden Patientinnen und Patienten auch in Konfliktsituationen nicht alleine gelassen. Dass die ehrenamtlichen Ombudspersonen so erfolgreich, unabhängig und neutral und für die Hilfesuchenden kostenfrei wirken können, liegt natürlich auch an unseren Mitgliedern, denen ich an dieser Stelle für ihre langjährige Unterstützung sehr danke und mich auf die weitere gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit sehr freue.
Die erfolgreiche Arbeit wäre ohne die professionelle Arbeit unserer Geschäftsstelle nicht denkbar – daher will ich mein erstes Grußwort abschließend nutzen und mich bei unserem neuen Geschäftsführer, Carsten Heppner, der die Nachfolge von Hans-Peter Bayer angetreten ist, sehr herzlich bedanken. Und last but not least, ein Dankeschön von ganzem Herzen an ‚die Seele der Geschäftsstelle', Frau Petra Bogaers, die nicht nur für mich von Anfang an immer ein offenes Ohr hatte, sondern jede Herausforderung meistert und jedes Problem löst.
Gemeinsam werden wir mit ganzer Kraft für die Menschen da sein, die auch in der vor uns liegenden Zeit Rat und Hilfe brauchen.

Heiner Garg

Bad Segeberg im Mai 2023

Der Patientenombudsverein in Schleswig-Holstein

Beratung für Patientinnen und Patienten

Der Patientenombudsverein vertritt seit 1996 die Anliegen von Patienten, Pflegebedürftigen und deren Angehörigen in Schleswig-Holstein. Die Ombudsleute vermitteln bei Konflikten mit den Akteuren des Gesundheitswesens (Ärzte, Krankenhäuser, Krankenkassen, Rehabilitationseinrichtungen, Apotheken, Pflegedienste, stationäre Pflegeeinrichtungen, Pflegekassen) und wirken auf eine Streitschlichtung hin. Das Ziel ist immer eine Kooperation mit allen Beteiligten, um eine ethisch, rechtlich und finanziell vertretbare Lösung zu finden.

Die Beratung durch den Patientenombudsverein erfolgt neutral, unabhängig und kostenfrei.

Im Jahr 2022 waren in Schleswig-Holstein fünf Patienten-Ombudsleute und eine Pflege-Ombudsfrau tätig.

Patienten-Ombudsleute

Die Patienten-Ombudsleute informieren, beraten und vertreten die Anliegen der Patienten. Aufgrund ihres beruflichen Hintergrundes handeln die Patienten-Ombudsleute mit seelsorgerischem Feingefühl, kennen aber auch das Gesundheitswesen und sind daher in der Lage, die Sicht aller Beteiligten einzuschätzen.

Wenn notwendig, wird den Ratsuchenden eine kostenlose anwaltliche Erstberatung vermittelt oder ihr Anliegen mit ihrem Einverständnis an Dritte wie die Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen oder die Rechtsabteilung der Ärztekammer Schleswig-Holstein weitergeleitet.

Pflege-Ombudsfrau

Die Pflege-Ombudsfrau ist landesweit in Schleswig-Holstein tätig. Sie berät und schlichtet bei Problemen und Konflikten im Bereich der Pflegeversicherung sowie der ambulanten und stationären Pflege. Dabei kooperiert sie mit den landesweiten Pflegestützpunkten ebenso wie mit den Pflegekassen und dem Medizinischen Dienst Nord.

In einigen Fällen ist es auch hilfreich, wenn die beteiligten Parteien in der ambulanten und stationären Pflege unter Vermittlung einer neutralen Person ins Gespräch kommen, um entstandene Probleme zu lösen.

Auszug aus der Geschäftsordnung für die Tätigkeit eines Patienten-Ombudsmannes oder einer Patienten-Ombudsfrau bei der Ärztekammer Schleswig-Holstein

§ 3 Tätigwerden

(1) Der Patienten-Ombudsmann oder die Patienten-Ombudsfrau wird nach pflichtgemäßem Ermessen tätig, wenn er oder sie durch Eingaben oder in sonstiger Weise hinreichende Anhaltspunkte dafür erhält, dass Angelegenheiten von Patienten rechtswidrig und unzweckmäßig erledigt werden oder erledigt worden sind. Dabei prüft er oder sie, ob die Angelegenheit bei Würdigung rechtlicher oder tatsächlicher Umstände mit Aussicht auf Erfolg verfolgt werden kann. Beruht die Kenntnis des Patienten-Ombudsmanns oder der Patienten-Ombudsfrau nicht auf einer Eingabe eines Patienten, so darf er oder sie nur mit dessen Zustimmung tätig werden.

(2) Der Patienten-Ombudsmann oder die Patienten-Ombudsfrau wird nicht tätig, wenn
1. die Behandlung der Eingabe einen Eingriff in ein schwebendes Verfahren, insbesondere gerichtliches, berufsgerichtliches oder Schlichtungsverfahren oder die Nachprüfung einer richterlichen Entscheidung bedeuten würde,
2. es sich um ein rechtskräftig abgeschlossenes Verfahren handelt und das Vorbringen eine Wiederaufnahme des Verfahrens oder eine Abänderung einer getroffenen Entscheidung bezweckt,

Kreise: Flensburg, Nordfriesland, Schleswig-Flensburg

Dagmar Jonas
Telefon: 0 46 31 / 44 13 447

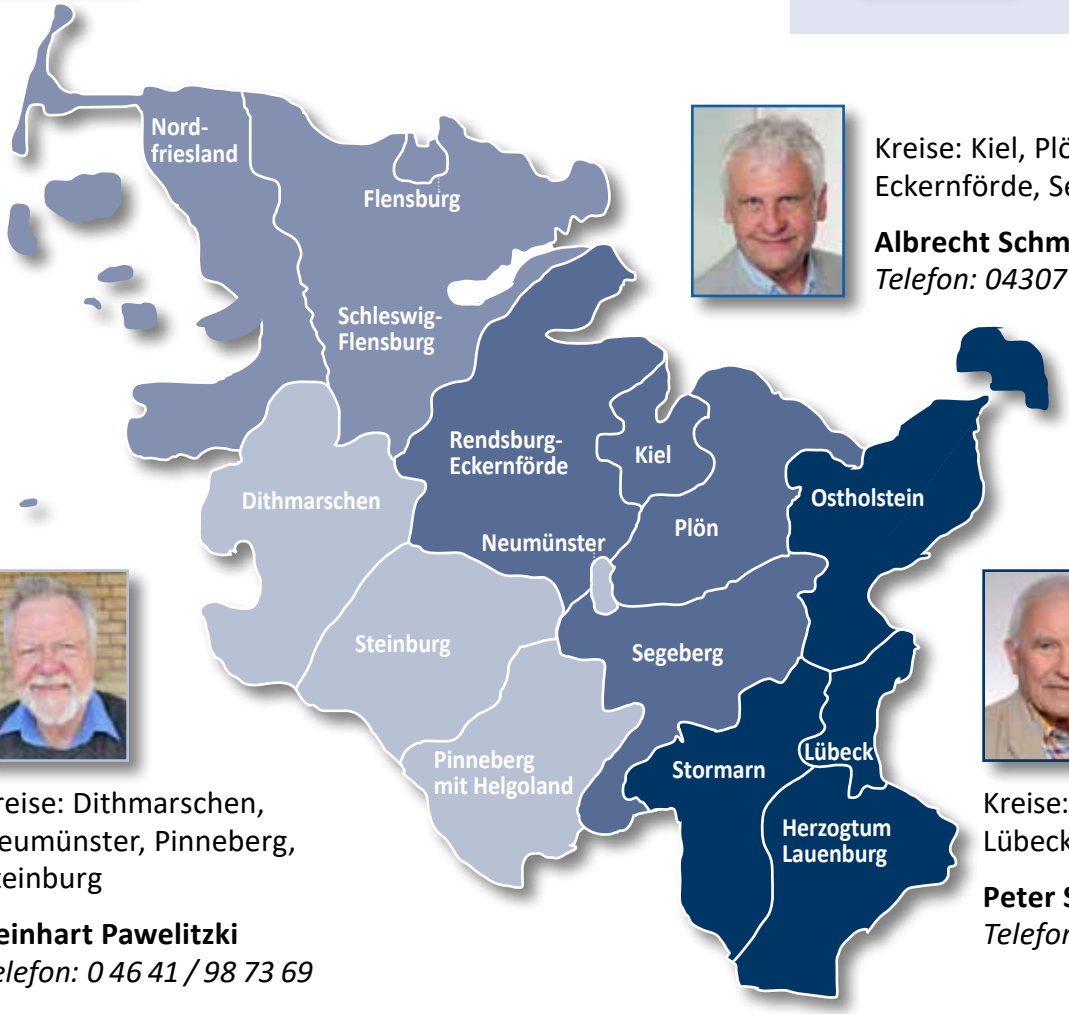
Pflege-Ombudsfrau

Landesweit

Dagmar Danke-Bayer
Telefon: 0 45 31 / 80 49 38

Kreise: Kiel, Plön, Rendsburg-Eckernförde, Segeberg

Albrecht Schmidt
Telefon: 04307 / 209 0636



Kreise: Dithmarschen, Neumünster, Pinneberg, Steinburg

Reinhart Pawelitzki
Telefon: 0 46 41 / 98 73 69

Kreise: Herzogtum Lauenburg, Lübeck, Ostholstein, Stormarn

Peter Schildwächter
Telefon: 0151 / 165 211 66

3. privatrechtliche Streitigkeiten zu regeln sind, die Eingabe anonym ist,
4. die Eingabe ein konkretes Anliegen oder einen erkennbaren Sinnzusammenhang nicht enthält oder ein solcher nicht ermittelt werden kann,
5. die Eingabe nach Form oder Inhalt eine Straftat darstellt,
6. die Eingabe gegenüber einer bereits beschiedenen Eingabe keine neuen Tatsachen enthält oder
7. der Petitionsausschuss des Deutschen Bundestages oder ein Eingabeausschuss des Schleswig-Holsteinischen Landtages mit der Sache befasst ist.

(3) Wenn der Patient durch einen bei Gericht zugelassenen Bevollmächtigten vertreten wird, wird der Patienten-Ombudsmann oder die Patienten-Ombudsfrau nur mit dessen Einverständnis tätig.

§ 8 Rechtliche Stellung

Der Patienten-Ombudsmann oder die Patienten-Ombudsfrau ist in der Ausübung seiner oder ihrer Tätigkeit unabhängig und nur dem Gesetz unterworfen.

Personalia

Ständige Vertretungen der Ombudsleute

Im Bereich Patientenberatung: Siegrid Petersen

„Von 2006 bis 2010 war ich als Ombudsfrau für den Nordbereich tätig, danach als Stellvertreterin für kurze oder längere Abwesenheiten einzelner Ombudspersonen."

Siegrid Petersen

Im Bereich Pflegeberatung: Roswitha Spiegel

„Seit November 2016 bin ich unterstützend im Bereich der Pflegeberatung tätig. Im Rahmen meiner beruflichen Tätigkeit war es mir schon immer wichtig, Pflegebedürftige und ihre Angehörigen umfassend und richtig zu beraten."

Roswitha Spiegel

Herzlichen Dank für 25 Jahre Geschäftsführung – Hans-Peter Bayer

Der Ombudsverein besteht seit über 25 Jahren und während dieser ganzen Zeit war Hans-Peter Bayer bis zum 30.06.2022 dessen Geschäftsführer. Er hat in diesem Vierteljahrhundert den Verein nach innen und außen durch seine klare, hochkompetente und wertschätzende Art begleitet und geprägt. Wir danken ihm herzlichst für sein außergewöhnliches Engagement und für sein Wirken für den Ombudsverein und wünschen ihm alles nur erdenklich Gute für die Zukunft. Zum Nachfolger wurde Carsten Heppner berufen.

Petra Bogaers

Ein herzliches Dankeschön – Volker Dornquast

Volker Dornquast war in der Zeit von Mai 2018 bis Dezember 2022 der Vorsitzende des Vereins.

Wir bedanken uns bei ihm sehr für sein starkes Engagement und wünschen ihm für die Zukunft nur das Beste. „Genießen Sie Ihre neu gewonnene Zeit!"

Petra Bogaers

Jahresrückblick 2022

Jahresbericht von Dagmar Jonas

Im Großen und Ganzen sind die Fälle inhaltlich immer sehr ähnlich, aber die Menschen, die sich beklagen natürlich nicht. Somit sind alle Fälle dann doch individuell.

Klagen über Verhalten in Hausarztpraxen:

Die Mitarbeitenden gleich vorne am Empfang/Tresen lassen häufig die Patienten nicht zum Arzt, oder stellen Anrufende nicht durch, (häufig bleiben Patienten in der Warteschleife oder Anrufe werden nicht entgegengenommen),

weil:

die Mitarbeitenden vermeintlich den Anweisungen des Chefs folgen, aber in einigen Fällen wäre individuelles Verhalten hilfreich, denn auch der Chef ahnt häufig nicht, wie genau seine Worte umgesetzt werden. Manchmal lässt auch der Ton, also die Reaktion auf Fragen oder Wünsche, Verständnis oder Freundlichkeit vermissen, der Datenschutz wird schon mal nicht so genau genommen und in Hörweite zu den vor Ort Wartenden werden sehr persönliche Mitteilungen gemacht, so fühlen Patienten sich nicht wertgeschätzt. Etliche Patienten wundern sich, wenn sie eine Gebühr entrichten sollen, wenn sie z.B. ihre Laborwerte oder andere Leistungen ausgedruckt ausgehändigt haben möchten.

Ärger bereitet:

dass Arztbriefe nicht vollständig oder sogar nicht korrekt sind, dass Papiere unterschrieben werden sollen, ohne über den Inhalt aufgeklärt worden zu sein, besonders, wenn es sich um Behandlungen handelt, die kostenpflichtig sind, dass nicht ausreichend erklärt wird, warum Therapien oder Medikamentenverordnungen bei Krankenkassen unterschiedlich berechnet/bewertet werden, dass es unterschiedliche Maßnahmenkataloge gibt, mit der Folge, dass die gewünschte Therapie/Reha-Maßnahme nicht verordnet wird, dass die Ärzte dazu neigen, ihren Patienten zu erklären, dass die Kassen die Behandlung nicht übernehmen und der Arzt somit sein Budget überschreitet und alles aus eigener Tasche bezahlen müsse. Findige Patienten fragen bei ihrer Kasse nach, die dann darauf verweist, dass der Arzt seine Verordnung in solchem Fall lediglich der Kasse gegenüber begründen müsse, dieser Aufwand wird vom Arzt nicht gern gesehen. Patienten bedauern, dass die Kassenärztliche Vereinigung keine Auskunft erteilt, wann und ggf. warum einem Arzt eine Niederlassung gegeben wurde.

Versorgungsamt:

Beklagt wird, dass es aus Sicht der Betroffenen unglaublich lange dauert, bis z.B. ein Grad der Behinderung festgestellt wird.

Patienten mit psychiatrischen Problemen:

Oft ist es bei Anrufen von Patienten mit psychiatrischen Problemen nicht ganz einfach den Grund ihres Anrufes herauszufinden, jedoch nach längerem Zuhören und Rückfragen findet sich meistens der Grund ihres Klagens, es dauert halt etwas länger. Die Zahl dieser Anrufenden hat deutlich zugenommen.

Allgemein:

Für die Sorgen und Nöte der Anrufenden konnte ich in den meisten Fällen nur durch Zuhören, durch Gespräche mit den Ärzten, die ggf. auch mit den Mitarbeitenden die Situationen besprachen, Lösungen finden oder Abhilfe schaffen. In vielen Fällen musste ich in die Praxen fahren, auf Grund der telefonisch schweren Erreichbarkeit.

1. Beispielfall

Eine Anruferin bittet um Rat. Die erwachsene Tochter, die sich kaum aus der Wohnung traut, braucht eine erneute Verlängerung einer Verordnung für die Ergotherapie. Die Therapeutin kommt in die Wohnung der Tochter. Beide kennen sich schon über einen längeren Zeitraum, die Tochter akzeptiert die Therapeutin in ihrer Wohnung. Mutter und Tochter wohnen in nebeneinander liegenden Häusern und haben den gleichen Hausarzt. Für die neue Verordnung möchte der Arzt die Tochter in der Praxis sehen, diese lehnt ab. Die Mutter ist ratlos. Wir besprechen, wie der Tochter geholfen werden könnte.

Von allen Ideen erschien uns am geeignetsten, wenn die Tochter den Weg zum Hausarzt mit Unterstützung der Ergotherapeutin gehen kann. Die Tochter ließ sich nach einigen Gesprächen und Tagen darauf ein.

2. Beispielfall

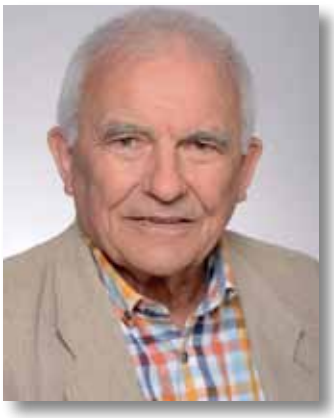
Ein Urlauber stürzt mit dem Rad und erlitt eine Fraktur im Bereich des Sprunggelenks. In einer Belegarztklinik wird der Knöchel operativ versorgt. Die Entlassung steht an und er bittet um einen Taxischein, er habe keine Familie, die ihn abholen könne und er wohne in Süddeutschland. Der Wunsch wird abgelehnt mit dem Hinweis, da könne ja jeder Tourist sich auf Kosten der Krankenkasse nach Hause fahren lassen. Zu bedenken ist, dass der Patient sein Bein nicht belasten darf und hochlegen soll, der Ort der Klinik nicht an einer Bahnstrecke liegt, er auf dem Weg mehrfach umsteigen und natürlich sein gesamtes Urlaubsgepäck auch wieder mitnehmen muss.

Die Krankenkasse würde die Fahrt mit dem Taxi genehmigen, der Arzt verweigert aber den Transportschein.

Die Hausärztin des Patienten stellte letztlich den Transportschein aus. So gesehen nahm der Patient keinen Schaden, aber wollte, dass die Klinik das Fehlverhalten erkennt. Der Geschäftsführer holte sich schließlich juristischen Beistand, um den Fall abzuschließen. Ob die Geschichte zu Ende ist, kann ich nicht sagen.

Sehr freue ich mich, erneut feststellen zu können, dass mich auch in diesem Jahr keine Klagen über das Pflegepersonal in den Krankenhäusern erreicht haben.

Dagmar Jonas



Zwei Fallbeschreibungen aus 2022

Jahresbericht von Peter Schildwächter

Fallbeschreibung 1

Lokführer Tauglichkeitsuntersuchung
Ein Lokführer schilderte mir seine Situation. Man hat bei der letzten Tauglichkeitsuntersuchung Einschränkungen für seine berufliche Tätigkeit als Lokführer festgelegt. In diesem Jahr steht eine Wiederholungsuntersuchung an. Dazu muss man wissen, dass nur wenige Ärzte die Tauglichkeitsuntersuchung gem. der Triebfahrzeugführerscheinverordnung (TfV) durchführen dürfen. Die Folge ist, das diese Ärzte im Betriebsbereich der Deutschen Bahn, sehr disloziert in Deutschland ansässig sind. Der für den hilfesuchenden Lokführer zuständige Arzt hat seinen Dienstsitz in Baden Württemberg, so seine Angaben. Sein Anliegen war, ich sollte mich dafür einsetzen, dass die Tauglichkeitsuntersuchung im Nahbereich seines Wohnortes stattfinden kann. Er wollte sich die lange Anreise ersparen. Meine Ermittlungen haben ergeben, die Tauglichkeitsuntersuchungen unterliegen einem Strukturplan. Die Tauglichkeitsuntersuchungen werden dem betroffenen Personenkreis rechtzeitig mitgeteilt, sodass man sich langfristig darauf einstellen kann. In dem Fall konnte ich nicht helfen.

Auszug aus: „Für eine sichere Fahrt – Tauglichkeitsuntersuchung für Lokführer (Triebfahrzeugführer) Die Bahn ist in Deutschland das sicherste Verkehrsmittel, sowohl in der Personenbeförderung als auch im Güterverkehr. Dem Triebfahrzeugführer, umgangssprachlich Lokführer genannt, kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Um ihrer hohen Verantwortung im Berufsalltag gerecht zu werden, müssen sie nicht nur körperlich topfit sein, sondern auch mental Stärke beweisen und unter anderem eine hohe Aufmerksamkeit, Reaktionsgeschwindigkeit und Kommunikationsfähigkeit besitzen. Daher ist bereits vor Aufnahme der Tätigkeit als Triebfahrzeugführer eine medizinische und psychologische Tauglichkeitsuntersuchung gemäß Triebfahrzeugführerscheinverordnung (TfV) Pflicht. Danach ist eine medizinische Wiederholungsuntersuchung alle drei Jahre bzw. ab dem 56. Lebensjahr jährlich vorgeschrieben!“

Fallbeschreibung 2

Aus dem Gefängnis, Resozialisierung.
Der Hilfesuchende schreibt mir aus dem Gefängnis einen sehr langen Brief über seine Straftat und seine Resozialisierung. Er nimmt seit November 2014 an einer Einzel -und Gruppentherapie teil. Seine Fortschritte in der Therapie, so schreibt er, werden positiv bewertet. Er wird im März 2022 seine Haftstrafe abgebüßt haben und die Haftanstalt verlassen. Zwischenzeitlich ist es aber in der Haftanstalt zu Streitigkeiten gekommen, in die er, so sagt er, schuldlos hineingezogen wurde. Die Folge war, das gewisse Lockerungsstufen als Hilfe für seine Entlassung eingeschränkt wurden. Diese Lockerungsstufen hat ein Team aus Ärzten und Fachkräften (er nennt es Klinikleitung) als Empfehlung ausgesprochen. Die Staatsanwaltschaft hatte keine Bedenken gegen die Empfehlungen. Leider ist zwischenzeitlich ein Wechsel in der >Klinikleitung< erfolgt. Die neue >Klinikleitung< weigert sich, der Empfehlung zu Lockerungsstufen nachzukommen. Seine Bitte war, ich möchte mich dafür einsetzen, die >Klinikleitung< umzustimmen damit seine Entlassung nicht gefährdet ist. Nachdem ich den Kontakt hergestellt hatte, wurde mir sein Verhalten in der Haftanstalt mitgeteilt. Ich habe daraufhin meine Aktivitäten eingestellt.

Peter Schildwächter

Das dritte Jahr der Pandemie

Jahresbericht von Reinhart Pawelitzki

Der Berichtszeitraum umfasst das dritte Corona-Jahr und war gekennzeichnet durch die nach wie vor reduzierten Anfragen in meinem Bereich an der Westküste Schleswig-Holsteins. Die Unsicherheit über den Fortgang der Pandemie beeinflusste offensichtlich wieder, wie vermutet, in den beiden Vorjahren die Beschwerdeaktivität der Patienten.

Kein speziell neues Thema setzte sich im Laufe des Jahres durch, aber zwei Dinge fielen durchaus auf: Einmal stieg die Menge der Anrufe über das Handy deutlich an, was eine Identifizierung des Ortes unmöglich machte, aus dem die Anrufenden Hilfe suchten. Hier müssten wir evtl. überlegen, ob eine Neustrukturierung der Gebietsaufteilung sinnvoll wäre. Nicht alle Menschen nennen inzwischen gern den Wohnort, von dem aus sie anrufen.

Zum anderen stieg die Zahl der Menschen mit Migrationshintergrund erheblich an. Dies führte z.T. zu deutlich schwierigeren Kontakten, da Anrufende nur bruchstückhaft der deutschen Sprache mächtig waren. Dazu kamen neben den Verständigungsschwierigkeiten inhaltliche Probleme. Nicht immer war es möglich, den eigentlichen Anlass zu eruieren, weswegen die Menschen anriefen. Zudem erwarteten Einige eine sofortige Lösung ihres Problemfalles. Der eigentliche Punkt war dabei oft nicht nur die reine Begrifflichkeit der Sprache, ebenso häufig kam es auf die Verständlichkeit der Aussage an. Eigentlich musste man fast jeden Satz spiegeln, um sicher zu gehen, ob man den Anrufenden richtig verstanden hat. Das kostete erhebliche Zeit und führte manchmal zu weiteren Komplikationen und leider auch Missverständnissen.

Hin und wieder erforderte es zunächst eine Erklärung der Ziele unseres Vereins und dessen Arbeitsweise. Das enttäuschte vielfach die Anrufenden, die gehofft hatten, dass der Ombudsmann umgehend die Lösung für ihre Probleme bringe. Es war häufig nur schwer verständlich zu machen, mit welchen bürokratischen Hürden und komplexen Formularanforderungen ein Fortgang der Nachfrage möglich wäre.

In den Jahren meiner Tätigkeit als Ombudsmann passieren auch immer wieder ähnliche Fälle, von denen ich bereits in den letzten Jahren berichtet habe. Dazu gehört an der Westküste die Schwierigkeit, bestimmte Fachärzte in angemessener Entfernung überhaupt zu finden oder gar einen zeitlich vertretbaren Termin zu bekommen. Eine Problematik scheint mir die zunehmende Zahl der Praxen mit mehreren Ärzten zu sein. Wenn jemand, was nicht so selten vorzukommen scheint, sich nicht ganz angemessen, sondern vielleicht eher cholerisch verhält, erhält der Betreffende auch schon mal ein Praxisverbot. Damit kann er im Falle einer Gemeinschaftspraxis auch zu keinem anderen Arzt dieser Einrichtung kommen. Im unerfreulichsten Fall gibt es in diesem Ort nur diese eine Praxis und der nächste Arzt im anderen Ort hat einen Aufnahmestopp erlassen.

Natürlich gab es in Zusammenhang mit der Pandemie auch sehr bewegende Fälle. Da war der dramatische Fall der Eltern, die einen autistischen Sohn in einem Pflegeheim untergebracht hatten. Der Sohn feierte im vergangenen Jahr seinen 18. Geburtstag, von dem Tag an bekamen seine Eltern keinerlei Auskunft mehr über ihren Sohn. Begründung: Ihr Sohn sei jetzt volljährig, es ginge nur mit seinem Einverständnis. In diesem Heim herrschte außerdem noch Besuchsverbot.

Einen schon recht ungewöhnlichen Fall will ich hier erwähnen: Ein 88-jähriger Herr englischer Nationalität beschwert sich, weil seine deutsche Krankenkasse die Behandlungskosten nicht mehr übernehmen wollte. Der Herr wohnt seit Jahren in Deutschland, ist aber nicht deutscher Staatsbürger! Begründung der Kasse: Seit dem Brexit haben wir die Übernahme der Kosten für englische Kunden eingestellt.

Einen empörten Anruf erhielt ich von einer Dame, die gern einen etwas früheren Termin bei einer dermatologischen Praxis gehabt hätte. Das ginge schon, war der Lösungsvorschlag der Ärztin, sofern die Patientin bereit sei, einen entsprechenden Betrag zu zahlen.

Und schließlich, und damit möchte ich den kleinen Ausflug in die Themen meiner Anrufenden beenden, eine letzte Begebenheit:

Eine ältere Dame, 72 Jahre alt, ärgerte sich maßlos über unser Universitäts-Krankenhaus: Mit Mühe hatte sie einen Termin zur Vorstellung bekommen. Sie schilderte dem Arzt etliche Symptome, sie benannte 32 verschiedene, wollte sich aber nicht festlegen, wo es ihr am meisten weh tat. Der Arzt allerdings weigerte sich, sie aufzunehmen, wenn sie nicht eindeutig sagen wolle, wo sie die meisten Schmerzen habe. Sie wütete auch mir gegenüber und verdammte unser Gesundheitssystem. Damit war das Gespräch ihrerseits beendet.

Meinerseits möchte ich aber so nicht enden, sondern mich sehr herzlich für die hilfreiche Unterstützung durch unsere Geschäftsstelle auch im vergangenen Jahr bedanken und für die kollegiale Zusammenarbeit mit den anderen Ombudsleuten.

Reinhart Pawelitzki

Corona – daraus müssen wir lernen!

Jahresbericht von Siegrid Petersen (Januar – Mai 2022)

Die „Corona-Jahre“ mit all ihren erschreckenden Auswirkungen haben wir hoffentlich hinter uns gelassen. Als Ombudsfrau möchte ich aber im Nachhinein an einen Aspekt erinnern, der so nie wieder sein darf: Der absolute Besucherstop in Pflegeheimen und Krankenhäusern! Was wurde unseren Patienten und Bewohnern zugemutet, wieviel Leid kamen zu Krankheit und Sterben hinzu. Getrennt von ihren liebsten Angehörigen, ihren Kindern, Eltern, Ehepartnern mussten sie ihren Weg durch die Krankheit oder in den Tod alleine gehen. Auch für die Angehörigen war es ein unerträgliches Leid, die sich in ihrer Not an den Ombudsverein wandten. Wir haben dann nach Wegen der Vermittlung gesucht, und oft war es hilfreich nur zuzuhören, Verständnis zu haben, andere Hilfsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Nur ein Beispiel: Eine Tochter rief mich an, weil sie sich große Sorgen um ihre 85jährige, leicht demente Mutter mache, die wegen eines Oberschenkelbruches in ein Krankenhaus eingeliefert wurde. Ihr Ehemann, ebenfalls weit über 80, durfte wegen des absoluten Besucherstops nicht zu ihr.

Zunächst konnte ich dafür sorgen – allerdings mit einem erheblichen Aufwand – dass die Mutter telefonisch erreicht werden konnte.

Doch die Mutter, durch den Krankenhausaufenthalt ohne ihre Angehörigen zunehmend verwirrt, verweigerte die Nahrungsaufnahme, sodass der Stationsarzt eine Entlassung in die Kurzzeitpflege empfahl, wo der Ehemann sie besuchen könne. Dazu kam es aber nicht mehr. Die Ehefrau verstarb, allerdings durften an ihren letzten beiden Tagen Tochter und Ehemann noch zu ihr.

Ich konnte in dieser Zeit die Angehörigen nur beraten, ihnen tröstend zur Seite stehen. Die vielen Versuche, eine Besuchsmöglichkeit des Ehemannes oder/und der Tochter vorher zu erwirken, waren vergeblich.

Dennoch war es für die Angehörigen hilfreich, sich an den Ombudsverein wenden zu können.

Dazu der Brief der Tochter in Auszügen s. nächste Spalte.

Siegrid Petersen

„Liebe Frau Petersen, ich möchte mich bei Ihnen auf diesem Wege ganz herzlich bedanken für Ihre Begleitung, Ihren Rat, Ihre Erfahrung und Ihr Feingefühl, in den für mich, für uns so schweren Tagen des Sterbens meiner Mutter. Ein Tag, nachdem wir letztmalig telefoniert hatten, dem 8.3.2022, ist sie am Abend in Bad Segeberg gestorben. Friedlich wie es hieß.
Wenn mich im Nachhinein etwas tröstet, wenn ich mich in meiner Trauer an etwas festhalten kann, dann sind es die beiden Tage, an denen mein Vater und ich meine Mutter noch besuchen konnten. Diese Erfahrungen, die Gespräche, so schwer sie auch waren, sind neben dem Abschied nehmen voneinander gleichzeitig eine wertvolle Hilfe, das Unfassbare zu verarbeiten: das ein geliebter Mensch von einem Moment auf den anderen „nicht mehr da ist“. Oder besser vielleicht: nicht mehr hier ist.
Wie kostbar war in diesen Tagen Ihre Unterstützung, liebe Frau Petersen. Ich habe das Gefühl, sie gut zu kennen bzw. kennengelernt zu haben. Ihre Besonnenheit, Ihre Erfahrung und zu ganz entscheidender Zeit Ihr Glaube, an dem Sie mich haben teilhaben lassen – das wird mir immer im Gedächtnis bleiben und mich mit Dankbarkeit erfüllen. Mögen Sie in schweren Zeiten auch eine so einfühlsame, zutiefst menschenfreundliche Stütze haben.“

Die ersten Erfahrungen als Ombudsmann

Jahresbericht von Albrecht Schmidt (Juni - Dezember 2022)

Als mir im Juni das Ehrenamt des Patientenombudsmannes übertragen wurde, hatte ich nur eine grobe Vorstellung der Arbeit, die mich erwarten würde. Meine Familie und Freunde kannten den Verein nicht, und fragten sich, wer denn da wohl anrufen würde.

Inzwischen konnte ich aber reichhaltige und verschiedene Erfahrungen machen und ich hatte gleich zu Beginn gut zu tun. Es gab Tage mit bis zu 5 Anrufen, durchschnittlich waren es aber ca. 15 pro Monat. Dazu kamen in der Statistik nicht erfasste Klärungs- und Vermittlungsanrufe meinerseits bei Ärzten, in Krankenhäusern und bei Kassen.

Ich lernte schnell dazu und fühlte mich zunehmend kompetenter für die Aufgaben in diesem Ehrenamt. Für kompliziertere Fälle stand mir dankenswerterweise Frau Petersen zu Seite.

Die meisten Anrufe drehten sich um Enttäuschungen, Missverständnisse und eine gestörte Kommunikation zwischen Arzt und Patienten. Es ging mehrmals um verweigerte Herausgaben von Patientenakten und durchaus auch Behandlungsverweigerung. Die Zahlungsleistungen einiger Krankenkassen wurden beklagt und manches mehr. Meist waren es Einmalanrufer, die im Gespräch beruhigt oder aufgeklärt werden konnten:

Beispiele:
Eine Patientin beklagte sich bitter über einen Orthopäden, der ihr angeblich nicht guten Tag sagte, gleich auf ihr Knie schaute und auf ihre Fragen nicht einging. Nach 3 Minuten musste sie gehen. Die Zeit und Beachtung, die ich ihr schenke, tat ihr offensichtlich gut. Sie beruhigte sich und bedankte sich sehr.

Ein Patient beklagte sich, dass sein Kardiologe ihn nicht behandelte und ihm auch die weitere Behandlung verweigerte, weil er keine FFP 2-Maske tragen wollte/konnte, obwohl er den Termin vor 6 Wochen bekommen hatte. Ich rief daraufhin den Arzt an. Als ich mich als Ombudsmann im Dienste der Ärztekammer vorstellte, wurde ich sofort durchgestellt. Es war ein sehr freundliches Gespräch und der Arzt schilderte mir seine Sicht. Der Patient dürfe aber gern wiederkommen, was der Patient dann auch wollte. Vermittlung geglückt.

Ein Patient fühlte sich diskriminiert, weil ihm eine Koloskopie verweigert wurde. Er sei zu alt. Auf meine Nachfrage bei der Praxis erhielt ich die Auskunft, dass eine Darmspiegelung bei über 70jährigen nicht ungefährlich sei aufgrund der poröseren Darmwand. Der Patient wurde in eine andere Praxis verwiesen, er verstand und bedankte sich für die Erklärung und Vermittlung.

Ein weiterer Patient suchte in ganz Schleswig-Holstein und sogar Dänemark einen Arzt, der ihn in einem MRT für Pferde und Kühe untersuchen könnte. Er sei so dick und würde in kein normales MRT passen. Es gab für ihn tatsächlich keine Lösung und ich fühlte mich in diesem Fall auch als Seelsorger gefragt.

Emotional aufgeladene PatientInnen, die ihre Interessen sofort einfordern oder ihren Arzt verklagen wollten, konnten durch Gespräche beruhigt werden. Unsere Arbeit als Ombudsmänner und -frauen kann m. E. viel aufgestaute Wut beruhigen und in realistische Bahnen lenken. So wurde manchen Praxen und Kassen einiger Ärger erspart.

Der seelsorgerliche Beratungsbedarf ist m.E. groß. Ca. 30 % der Anrufenden dürften wohl zu den sogenannten „schwierigen PatientInnen“ gezählt werden. Sie rufen häufiger an, ohne sich selbst bewegen zu wollen/können. Sie fordern nicht (sofort) erfüllbare Dinge, fühlen sich als Opfer, verhalten sich auch manches Mal aggressiv. Mit viel Geduld und Verständnis konnten manche beruhigt werden. Meine jahrelange Erfahrung in der Telefonseelsorge half mir dabei sehr.

Aber auch erfreulich viel Dankbarkeit habe ich erfahren dürfen. Nach 3 Wochen rief mich z.B. eine Frau an, die sich nur ausdrücklich für die Vermittlung und den Rat bedanken wollte und war froh, dass es den Patientenombudsverein gibt.

Eine Lehrerin rief an, weil sie ihre SchülerInnen mit Vereinen bekannt machen wollte, die sich im sozialen Bereich engagieren. Sie sollten ein Referat halten. Die Lehrerin gab sich sehr interessiert an unserer Arbeit, die Schüler waren es offensichtlich nicht. Es meldete sich jedenfalls keiner bei mir.

Ein Gespräch über die Arbeit des Vereins konnte ich mit den Lübecker Nachrichten führen. Darüber wurde auch berichtet.

Zusammenfassend empfinde ich das Amt des Ombudsmannes recht anspruchsvoll. Es braucht m. E. eine gewisse psychologische Kompetenz und ein Wissen über unterschiedliche Gesprächstechniken.

Schwentinental, 27.4.2023

Albrecht Schmidt

Auch ohne „Corona“ gibt es viele Probleme in der Pflege, leider!

Jahresbericht der Ombudsfrau für die Pflegebedürftigkeit – Dagmar Danke-Bayer

Insgesamt gab es 2022 im Bereich Pflege wieder eine erhöhte Anzahl von Anfragen. Corona bestimmte häufig noch die Themen der Anfragen, jedoch veränderten sich hier im Verlauf der Zeit die Themenschwerpunkte.

Zunächst möchte ich in diesem Bericht jedoch auf ein Problem eingehen, das mir im Laufe der Jahre immer wieder und immer häufiger begegnet ist. Es geht um die Einordnung psychisch erkrankter Menschen bei den einzelnen Lebensbereichen in der Begutachtung durch den Medizinischen Dienst (MD) und die daraus erfolgende Einordnung in einen oder keinen Pflegegrad.

Etliche psychisch erkrankte Menschen sind nach ihrem eigenen Erleben oder in der Einschätzung ihrer Angehörigen in ihren Fähigkeiten, ihr Leben selbständig zu führen, teilweise erheblich oder schwer beeinträchtigt. Diese Einschätzung entspricht häufig auch der Realität. Allerdings sind die Vorgaben der Pflegeversicherung hier in vielen Fällen nicht auf die Art und Weise der Beeinträchtigung psychisch erkrankter Menschen übertragbar. Dies führt bei den Betroffenen und ihren Angehörigen immer wieder zu Missverständnissen und Enttäuschungen.

Durch die z.T. schwierige, weil nicht immer eindeutig mögliche Einordnung der Beeinträchtigungen der/des Betroffenen in die sechs zu begutachtenden Lebensbereiche, vor allem aber auch durch die Kriterien, nach denen ein Mensch im Sinne des Begriffes der Pflegebedürftigkeit, Anspruch auf Leistungen der Pflegekasse hat, kommt es bei den Gutachten des MD nicht selten zu Fehlinterpretationen.

Bewertet wird bei der Begutachtung die Selbstständigkeit, mit der ein Mensch regelmäßig bestimmte Aktivitäten ausführen kann. Dies kann aber bei psychischen Erkrankungen immer wieder Schwankungen unterliegen. Viele psychische Erkrankungen treten in oft unregelmäßigen Schüben auf, die dann zu sehr großen oder auch nur zu minimalen Beeinträchtigungen bei den Betroffenen führen können. Die Kriterien der Pflegeversicherung verlangen aber regelmäßig immer wiederkehrende Beeinträchtigungen, was bedeutet, dass hier viele Beeinträchtigungen dieser Erkrankten dann im Gutachten nicht zum Tragen kommen!

Insgesamt sind die Vorgaben vor allem in den Modulen „Verhaltensweisen und psychische Problemlagen“, „Kognitive und kommunikative Fähigkeiten“ oder „Gestaltung des Alltagslebens und soziale Kontakte“, aber in Teilen auch in den anderen Modulen entweder überwiegend auf körperliche Schwächen oder eine dementielle Erkrankung ausgerichtet, die aber oft auf psychisch erkrankte Menschen so nicht übertragbar sind.

Auch gehen manche Gutachter/innen offensichtlich davon aus, dass psychisch erkrankte Menschen bei ärztlicher oder therapeutischer Behandlung und/oder durch die Verordnung bestimmter Medikamente, in der Lage sind, alltagstauglich ihr Leben führen zu können.

Es kommt also in solchen Fällen auf beiden Seiten immer wieder zu Missverständnissen bzw. Fehlinterpretationen. Diese kann ich bei Anfragen von Betroffenen in ausführlichen Gesprächen häufig klären oder auch Handlungsalternativen aufzeigen. Daher ist es mir ein Anliegen, dass Menschen mit psychischen Erkrankungen spätestens bei der Begutachtung durch den MD eingehend und ausführlich über die Voraussetzungen für den Erhalt

eines Pflegegrades aufgeklärt werden, weil eine Ablehnung sonst meist unweigerlich zu großer Enttäuschung führt und gerade diesen Menschen das Gefühl gibt, dass ihre Erkrankung von der Gesellschaft nicht anerkannt wird, was zu einer weiteren psychischen Belastung führen kann.

Was nun die durch Corona begründeten Anfragen betrifft, waren z.B. die Besuchsregelungen in den stationären Einrichtungen kaum noch ein Thema. Zum einen gab es natürlich einen gewissen Gewöhnungseffekt an die veränderten Bedingungen und damit meist auch mehr Akzeptanz auf Seiten der Angehörigen. Andererseits gab es auch mehr Lockerungen und zuletzt kamen eigentlich nur Klagen, wenn das Hausrecht der Einrichtung immer noch sehr restriktive Regelungen vorsah.

Ein Problem, das erst mit den Corona-Erkrankungen entstanden ist, blieb allerdings weiterhin ein Schwerpunkt in meiner Beratungstätigkeit. Ich habe es daher wieder als eigenen Punkt in meine Statistik aufgenommen, um auch den gestiegenen Anteil sichtbar zu machen. Es handelt sich um den 2022 weiterhin praktizierten, durch Corona bedingten Verzicht des MDs auf Hausbesuche bei der Begutachtung zur Pflegebedürftigkeit. Ich weise hier auf meine Jahresberichte 2021 aber vor allem 2020 hin, wo ich ausführlicher auf die mit dieser Art der Begutachtung verbundenen Probleme und Fehlerfallen und dadurch bedingte Fehleinschätzungen in den Gutachten eingegangen bin. Daher möchte ich hier nur erwähnen, dass meiner Erfahrung nach diese Probleme weiterhin auch 2022 bestanden und hier einige der problematischen Kriterien erwähnen. Z.B. wissen die Betroffenen, wie schon früher beschrieben, in der Regel nicht, welche Kriterien welche Gewichtung für das Gutachten haben. Nicht selten beschreiben sie ihre Situation auch weniger dramatisch und daher nicht der Realität entsprechend und der oder die Gutachter/in erhält ohne die tatsächliche Sichtbarkeit nicht immer den richtigen Eindruck von den körperlichen Fähigkeiten oder dem Wohnumfeld der Betroffenen und kann daher nicht immer eine realistische Einschätzung der Gesamtsituation vornehmen, wie sie bei einer Begutachtung vor Ort möglich wäre.

Das führt immer wieder zu Fehleinschätzungen und in der Folge zu Ablehnungen der Anträge oder noch prekärer zu Rückstufungen auf einen niedrigeren Pflegegrad, was bei den Betroffenen, verständlicherweise, oft Unverständnis bzw. Fassungslosigkeit hervorruft.

Aussagen des MDs, wie ich sie z.B. dem „Forum“, dem Magazin des Medizinischen Dienstes, entnehmen konnte, dass diese Art der Begutachtung auch nach „Corona“ als eine Möglichkeit für den MD, Begutachtungen durchzuführen, beibehalten werden sollten, sehe ich daher sehr kritisch. Meiner Ansicht nach würde bei einer Entscheidung für ein solches Vorgehen den Risiken bei dieser Art der Begutachtung nicht genügend Beachtung geschenkt.

Weiterhin bleibt der hohe finanzielle Eigenanteil der Heimbewohner ein großes Problem für Menschen, die diesen aus eigenem Einkommen nicht leisten können. So geraten sie nicht nur durch ihre körperliche Schwäche in die Abhängigkeit, sondern sie werden zusätzlich auch noch finanziell von Kindern oder Institutionen abhängig und damit auch in ihrer Würde weiter eingeschränkt.

Der Pflegenotstand aber steht weiterhin an erster Stelle und verschlimmert sich vor allem in einem Flächenland wie Schleswig – Holstein dramatisch.

Dazu ein Fall, den ich leider auch nicht anders lösen konnte: Herr F., der nach einem Schlaganfall eigentlich in eine Reha-Einrichtung überwiesen werden sollte, bekommt dort aber erst einmal keinen Platz. Ein Kurzzeitpflegeplatz steht auch nicht zur Verfügung. Eine Rückführung in sein Haus ist aber auch nicht möglich, da dort der ambulante Pflegedienst überlastet ist und aufgrund von Personalmangel keine weitere Pflege übernehmen kann. Schließlich bleibt nichts anderes übrig, als Herrn F. vorübergehend wieder in das Krankenhaus aufzunehmen!

Welche zusätzliche Belastung, ja Verzweiflung durch die Aussichtslosigkeit und Ungewissheit die diesen gesamten Vorgang begleitet hat, für Herrn F. und seine Familie bedeutet hat, kann wohl jeder nachvollziehen.

Leider ist das, was Herrn F. passiert ist, zurzeit kein Einzelfall!!

Dagmar Danke-Bayer

Rechtsberatung

Holger Glameyer, Rechtsanwalt - Fachanwalt für Medizinrecht -

Rechtsanwalt Holger Glameyer ist als Fachanwalt für Medizinrecht auf dem Gebiet des Medizinrechts beruflich tätig und seit 2018 bringt er im Ehrenamt seine Expertise für den Patientenombudsverein ein. Dies erfolgt immer dann, wenn die für den Verein tätigen Ombudspersonen bei bestimmten Patienten- oder Pflegeanliegen eine rechtliche Bewertung für erforderlich erachten. Dann vermitteln diese ein den Rechtsrahmen einschätzendes telefonisches Erstberatungsgespräch.

In diesem ersten Telefongespräch geht es zunächst um die Frage, inwieweit überhaupt Erfolgs- aussichten für eine juristische Auseinandersetzung bestehen. Es wird bei patientenseits vermuteten ärztlichen Behandlungsfehlern ggf. auch auf die Möglichkeit hingewiesen, welche die bei der Ärztekammer Schleswig-Holstein errichtete Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen oder der Medizinische Dienst Nord in diesem Zusammenhang bieten. Die Möglichkeiten eines weiteren Vorgehens werden skizziert.

Zusammenfassend geht es in den telefonischen Erstberatungen in erster Linie also darum, einen Wegweiser zu geben, wie sinnvollerweise und unter rechtlichen Aspekten vorgegangen werden könnte.

Für das Jahr 2022 wurden auf diesem Wege von Herrn Rechtsanwalt Glameyer 19 Beratungsgespräche geführt. Nachfolgende Themenbereiche waren betroffen:

- Komplikation nach Implantation einer Hüfttotalendoprothese
- Komplikation nach Katarakt-Operation
- Komplikation nach Varizen-Operation
- Komplikation nach Operativer Versorgung einer Armfraktur
- Einrichtung/Aufhebung einer Betreuung
- Recht auf Einsichtnahme in die Behandlungsunterlagen
- Abrechnung von Ärzten, wirtschaftliche Aufklärung
- Pflegefehler in Pflegeheimen

Holger Glameyer
- Fachanwalt für Medizinrecht -

Öffentlichkeits- und Gremienarbeit

Nachdem in den letzten Jahren Corona bedingt fast keine öffentlichen Veranstaltungen stattgefunden haben, konnten wir 2022 unseren Verein wieder auf einigen Messen präsentieren, um die Menschen in Schleswig-Holstein auf unsere Arbeit aufmerksam zu machen.

Seit vielen Jahren ist der LandFrauenVerband Schleswig-Holstein e. V. unser Mitglied. Der jährlich stattfindende Landfrauentag in den Holstenhallen Neumünster hat nach zweijähriger Pause wieder stattgefunden. Wir waren mit unserem kleinen Messestand vor Ort und haben viele Gespräche geführt und unseren Flyer verteilt.

Hier ein kurzer Überblick, über die weiteren Aktivitäten, unserer Ombudspersonen:

Dagmar Danke-Bayer
Messestand auf der Seniorenmesse in Barsbüttel

Dagmar Jonas
Teilnahme an den Sitzungen der Ethik-Kommission der Ärztekammer im 1. Halbjahr 2022
Vertreterin des Vereins im Landeskrankenhausausschuss Schleswig-Holstein

Reinhart Pawelitzki
Messestand auf dem Schleswig-Holsteinischen Landfrauentag 2022

Peter Schildwächter
Messestand auf der Gesundheitsmesse des VfL Pinneberg in Neumünster
Messestand auf dem Schleswig-Holsteinischen Landfrauentag 2022 in Neumünster
Messestand auf der Seniorenmesse in Bargteheide
Vortrag über die Arbeit des Vereins auf dem Koppelsberg

Roswitha Spiegel
Messestand auf der Gesundheitsmesse des VfL Pinneberg in Neumünster

Werden Sie Mitglied. Ehrenamt braucht Unterstützung!

Die ehrenamtliche Arbeit unserer Ombudspersonen finanziert sich ausschließlich aus Mitgliedsbeiträgen, Spenden und sonstigen Zuwendungen.

Unterstützen auch Sie uns durch eine finanzielle Spende oder werden Sie als Mitglied Teil unserer Passion.

Beitrittserklärungen finden Sie als Download auf unserer Homepage oder Sie rufen einfach in unserer Geschäftsstelle an.

Spendenkonto: Raiffeisenbank eG Leezen
IBAN DE73 2306 1220 0001 3877 66
BIC GENODEF1LZN

Bericht aus der Mitgliederversammlung 2022

Die Mitgliederversammlung hat am 2. Mai 2022 in den Räumen der Ärztekammer Schleswig-Holstein stattgefunden.

Unsere Ombudsleute sowie der für uns tätige Rechtsanwalt haben über ihre Tätigkeiten berichtet und wie schon im Vorjahr wurde festgestellt, dass viel „Aufklärungsarbeit“ zum Thema Corona geleistet werden musste.

Herzlich begrüßt wurden zwei neue Mitglieder: Petra Thobaben und Roswitha Spiegel sowie ab dem 1. Juni 2022 ein neuer Ombudsmann Albrecht Schmidt, zuständig für die Bereiche Kiel, Rendsburg-Eckernförde, Plön und Segeberg.

Nach 25 Jahren als Geschäftsführer des Vereins wurde Hans-Peter Bayer aus seinem Amt verabschiedet. Als Nachfolger für die Geschäftsführung wurde Carsten Heppner, Justiziar der Ärztekammer Schleswig-Holstein, einstimmig vom Vorstand gewählt. Er hat seine Tätigkeit am 1. Juni 2022 aufgenommen.

v. l. Carsten Heppner, Hans-Peter Bayer, Volker Dornquast

Der Schlichtungsbedarf wird eher zunehmen

OMBUDSVEREIN Dr. Heiner Garg (FDP) erwartet, dass in seiner Amtszeit als Vorsitzender des Vereins Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein mehr Aufmerksamkeit für Pädiatrie und Pflege erforderlich sein wird. Garg hofft außerdem, die Arbeit des Vereins bekannter machen und mittelfristig mehr Ombudsleute ins Boot holen zu können. Ob er sich mittelfristig aus der aktiven Politik zurückziehen wird, ließ Garg im Interview mit Dirk Schnack nicht erkennen.

„Es würde mich nicht überraschen, wenn der Schlichtungsbedarf steigen wird."

DR. RER. POL. HEINER GARG

Herr Dr. Garg, Ihre Vorgänger Günther Jansen, Heide Simonis, Peter Harry Carstensen und Volker Dornquast haben den Vorsitz im Patientenombudsverein übernommen, als ihre politische Karriere abklang oder schon vorbei war. Ist die Annahme dieses Amtes ein Signal, dass Sie sich demnächst aus der Politik zurückziehen?

Dr. rer. pol. Heiner Garg: Es ist ja nicht Voraussetzung für dieses Amt, dass die politische Karriere am Abklingen sein muss. Ich habe ein Landtagsmandat und werte den Vorsitz im Patientenombudsverein nicht als Zeichen für einen bevorstehenden Austritt aus der aktiven Politik. Dass ich parteipolitisch aktiv bin, halte ich auch nicht für hinderlich – die Parteizugehörigkeit des Vorsitzenden spielt, glaube ich, nur eine untergeordnete Rolle.

Was halten Sie stattdessen für wichtige Voraussetzungen?

Garg: Ich glaube, dass eine gute Verankerung im schleswig-holsteinischen Gesundheitswesen, ein gewisser Bekanntheitsgrad in der Szene und Kenntnis über die Zusammenhänge im Gesundheitssystem gute Voraussetzungen für dieses Amt sind.

Sie haben eine lange politische Karriere hinter sich, waren u. a. zwei Mal Landessozial- und Gesundheitsminister. Was reizt Sie ausgerechnet am Vorsitz des Patientenombudsvereins?

Garg: Mehrere Punkte zeigen, weshalb diese Institution so wichtig ist. Zum einen das Verhältnis zwischen Ärzten und Therapeuten auf der einen und den Patienten auf der anderen Seite, das stets von einer gewissen Informations-Asymmetrie begleitet sein wird, auch wenn sich viele Menschen inzwischen im Internet Wissen aneignen. Diese Asymmetrie führt zum Teil zu Missverständnissen, die nicht immer ohne externe Moderation auszuräumen sind. Hier sehe ich eine wichtige Rolle der Ombudsleute.

Zum anderen die Probleme zwischen Ärzten und Patienten, die aus den gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen resultieren. Da ist insbesondere die fehlende Zeit für Gespräche zwischen Ärzten, Therapeuten und ihren Patienten zu nennen.

FOTO: JÖRG WOHLFROMM

Unter den derzeitigen Bedingungen fehlt diese Zeit und das beeinflusst nach meiner Wahrnehmung das Verhältnis zwischen beiden negativ. Die Ombudsleute können in manchen Fällen helfen. Wichtig ist aber, dass auch wir als Verein, der von unterschiedlichen Akteuren aus dem Gesundheitswesen getragen wird, in der Politik immer wieder auf geänderte Rahmenbedingungen hinwirkt, indem wir auf die Folgen dieser Rahmenbedingungen hinweisen. Bestes Beispiel ist die Forderung nach einer Entbudgetierung von ärztlichen Leistungen in der Grundversorgung, die ich für unbedingt erforderlich halte.

Der Verein arbeitet derzeit mit einer sehr begrenzten Zahl von Ombudsleuten. Reicht das, um alle Probleme zu schlichten?

Garg: Das kann ich so kurz nach Amtsantritt noch nicht seriös beantworten. Wir haben eine Pflegeombudsfrau mit Vertreterin und vier Ombudsleute. Wenn man verfolgt, in welchem Ausmaß die Herausforderungen in der Pflege oder beispielsweise in der Kinder- und Jugendmedizin zuletzt gewachsen sind und weiter zunehmen werden, kann ich mir gut vorstellen, dass wir mehr Ombudsleute brauchen werden. Es würde mich nicht überraschen, wenn der Schlichtungsbedarf in diesen Bereichen steigen wird. Denn zum Glück und mit Recht werden ja die Angehörigen zunehmend lauter, weil sie nicht nachvollziehen können, dass es immer seltener noch befriedigende Antworten auf die Probleme gibt.

Um etwas zu bewirken, muss der Verein aber auch gehört werden. Ist der Patientenombudsverein bekannt genug?

Garg: Ich glaube, dass wir den Bekanntheitsgrad noch erhöhen könnten. Dafür haben wir gute Voraussetzungen, weil der Verein von so vielen Institutionen wie Ärztekammer, Krankenkassen, Krankenhäusern usw. getragen wird. So etwas ist nur in Schleswig-Holstein möglich und zeigt die Bereitschaft, miteinander zu Lösungen zu kommen. Die Bekanntheit allein löst natürlich keine Probleme, hilft aber dabei, dass diese Probleme in der Politik wahrgenommen werden. Am meisten hätten wir aber erreicht, wenn es gar keine Schlichtungsverfahren mehr bräuchte. Aber das ist leider nicht absehbar.

Neben dem Patientenombudsverein gibt es in Schleswig-Holstein eine Bürgerbeauftragte. Warum sind beide Institutionen erforderlich?

Garg: Weil sie unterschiedliche Zielrichtungen verfolgen und unterschiedliche Träger haben. Die Bürgerbeauftragte Samiah El Samadoni ist vom Landtag berufen. Sie hat ein breit gefächertes Aufgabengebiet, das nicht nur das Gesundheitswesen umfasst. Der Patientenombudsverein ist ebenfalls unabhängig vom Land, wird aber von ganz unterschiedlichen Institutionen aus dem Gesundheitswesen getragen. Dennoch gibt es natürlich auch eine Schnittmenge bei den Aufgabenbereichen und da kann ich mir durchaus vorstellen, dass es in Einzelfällen zu einer Zusammenarbeit kommen wird. Ich schätze Frau Samadoni sehr, bin überzeugt, dass ihre Arbeit immens wichtig ist und dass wir immer dann, wenn es erforderlich ist, gut zusammenarbeiten werden.

Vielen Dank für das Gespräch.

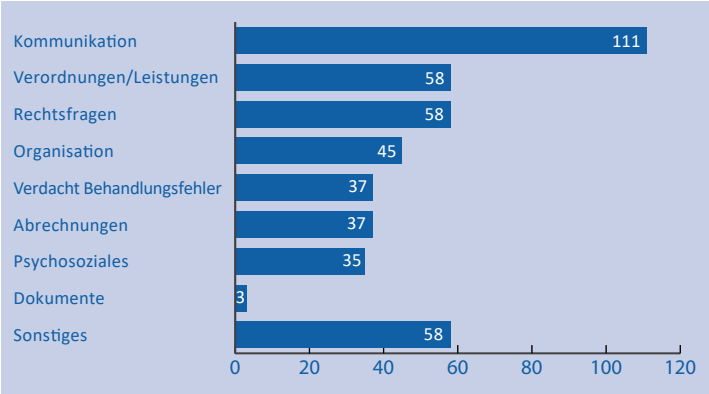
Info-Material für Sie!

Sie möchten unseren Flyer mit Informationen über den Patientenombudsverein auslegen und/oder unser Info-Poster aufhängen?

Gerne senden wir Ihnen eine gewünschte Anzahl Flyer und das Poster in DIN A 4 oder DIN A 3 zu, eine E-Mail genügt an info@patientenombudsmann.de

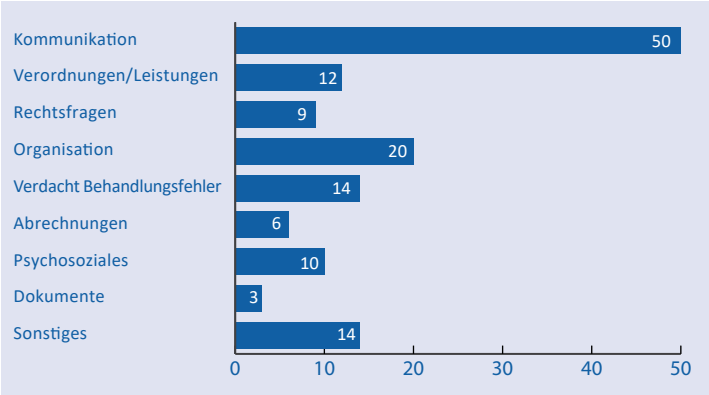
Weiterhin besteht auch die Möglichkeit, den Flyer als Download von unserer Homepage herunterzuladen unter www.patientenombudsmann.de

Anfrageaufkommen 2022

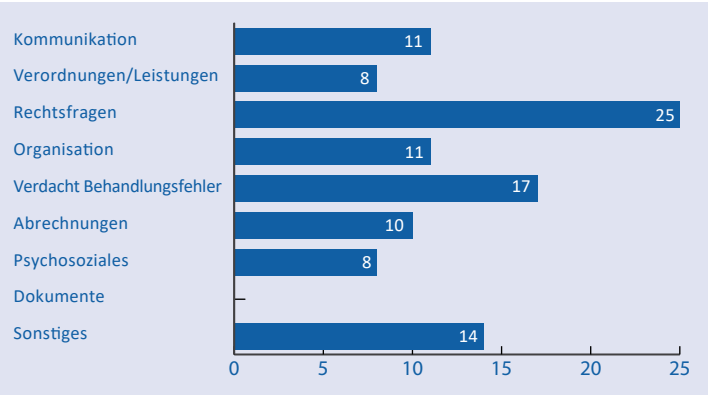


Themen-Ranking 2022 der Patientenombudsleute (442)

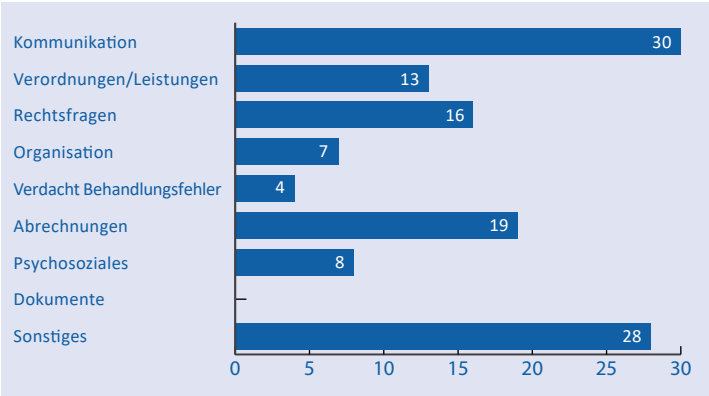
Anfragen bei den Patientenombudsleuten



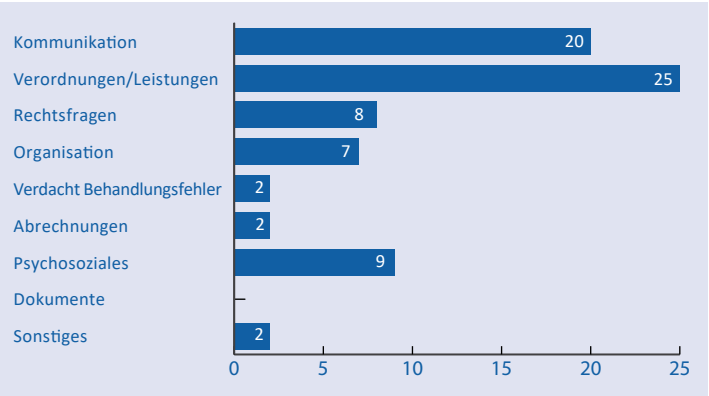
Siegrid Petersen | Albrecht Schmidt (138)



Peter Schildwächter (104)

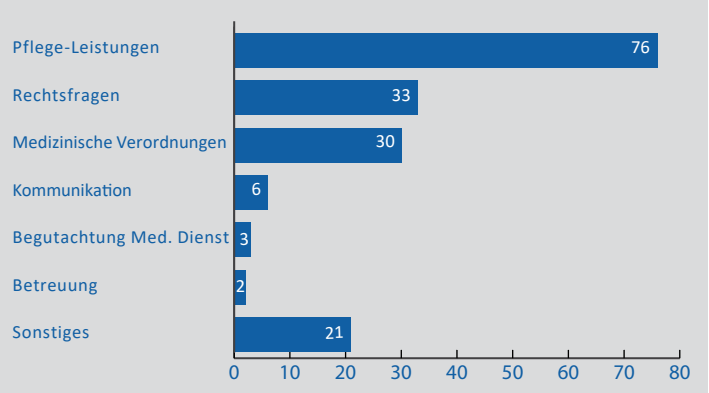


Dagmar Jonas (125)



Reinhart Pawelitzki (75)

Anfragen bei der Ombudsfrau für Pflegebedürftigkeit



Dagmar Danke-Bayer (171)

Mitglieder

Land Schleswig-Holstein

Gesundheitsinstitutionen
Ärztekammer Schleswig-Holstein
Apothekerkammer Schleswig-Holstein
Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein

Krankenkassen
AOK NORDWEST – Die Gesundheitskasse
BKK – Landesverband NORDWEST
Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See, Regionaldirektion Nord
Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau Schleswig-Holstein und Hamburg
Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek), Landesvertretung Schleswig-Holstein
VIACTIV Krankenkasse

Soziale Einrichtungen
Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband Schleswig-Holstein e. V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Schleswig-Holstein e. V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Schleswig-Holstein e. V.
Diakonie Nord Nord Ost in Holstein gGmbH
Diakonisches Werk Schleswig-Holstein
Sozialverband Deutschland e. V., Landesverband Schleswig-Holstein

Krankenhäuser
AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein mbH
AMEOS Krankenhausgesellschaft Ostholstein mbH
Asklepios Klinik Bad Oldesloe
Curtius Klinik Malente
DIAKO Nordfriesland gGmbH
Ev.-Luth. Diakonissenanstalt zu Flensburg
Friedrich-Ebert-Krankenhaus Neumünster
Kinderzentrum Pelzerhaken
Lubinus Clinicum Kiel
Klinikum Nordfriesland gGmbH
Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift GmbH
Malteser Krankenhaus St. Franziskus-Hospital Flensburg
Norddeutsches Epilepsiezentrum für Kinder und Jugendliche des DRK, Schwentinental
Paracelsus-Klinik Henstedt-Ulzburg
Sana Kliniken Lübeck GmbH
Segeberger Kliniken GmbH

Ärztenetze/Praxisnetze
Ärztenetz Eutin-Malente e. V.
Medizinische Qualitätsgemeinschaft Rendsburg
Medizinisches Qualitätsnetz Westküste
Praxis G. Leinz
Praxisnetz Herzogtum-Lauenburg e. V.
Praxisnetz Kiel
Praxisnetz Plön

Andere Gruppierungen
Apothekerverband Schleswig-Holstein e. V.
Berufsverband der Deutschen Chirurgen e. V., Landesverband Schleswig-Holstein
bpa – Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V., Landesgeschäftsstelle Schleswig-Holstein
Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe, Landesverband Nordwest e. V.
Deutsche Rheuma-Liga Schleswig-Holstein e. V.
Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft, Landesverband Schleswig-Holstein
Krankenhausgesellschaft Schleswig-Holstein e. V.
Landesseniorenrat S.-H. e. V.
LandFrauenVerband Schleswig-Holstein e. V.
Marburger Bund, Landesverband Schleswig-Holstein
Medizinischer Dienst Nord, Hamburg
Schleswig-Holsteinische Krebsgesellschaft e. V.
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
Verband der Privatkliniken in Schleswig-Holstein e. V.

Pflegeeinrichtungen
Agnes Seniorenresidenz GmbH, Agethorst
Ambulanter Pflegedienst Wacken und Umgebung GmbH, Wacken
„Bliev to Huus“ Häusliche Kranken- und Altenpflege GbR
Gesundheits- und Krankenpflege zu Hause, Ahrensburg
Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen des Kreises Plön GmbH
Haus am Mühlenstrom GmbH, Schafflund
Haus Mühlental, Wohnen und Pflege im Alter, Schenefeld
HI Dienstleistungs GmbH, Bad Oldesloe
Kranken- und Behinderten-Service GmbH, Lübeck
Seniorenhaus Riddorf GmbH
Seniorenheim Am Danewerk, Schleswig
Seniorenresidenz Bad Bramstedt
Seniorenzentrum 3 Wellen, Damp
Stiftung Diakoniewerk Kropp, Kropp

Einzelmitglieder
H.-P. Bayer
Dr. R. Büchner
Dr. h. c. Peter Harry Carstensen
V. Dornquast
Dr. re. pol. H. Garg
W. Hesse
Prof. G. Jansen
Dr. Dr. med. K.-W. Ratschko
J. Schröder
B. Schweinsberg
R. Spiegel
P. Thobaben
A. Tittel-Evers

(Stand: 07/2023)

Patientenombudsmann/-frau
Schleswig-Holstein e.V.
c/o Ärztekammer Schleswig-Holstein
Bismarckallee 8-12, 23795 Bad Segeberg
Telefon: 0 45 51 / 803 422, Telefax: 0 45 51 / 803 421
E-Mail: info@patientenombudsmann.de, www.patientenombudsmann.de