



**Patientenombudsmann/-frau
Schleswig-Holstein e. V.**



TÄTIGKEITSBERICHT 2024

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



Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht erfüllt der Patientenombudsverein die satzungsgemäße Aufgabe des Vorstandes, den Mitgliedern einen jährlichen Tätigkeitsbericht vorzulegen. Der Bericht umfasst das Jahr 2024.

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

Fotos: Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.,

Holger Glameyer (privat), Teresa Kugelmeier Lopez (privat),

Titelfoto: fotolia.de | lighthouse sylt | #16512323 | fotopro

VORWORT DES VEREINSVORSITZENDEN

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

Ein gutes Gesundheitssystem ist ein zentraler Eckpfeiler für unsere Demokratie

Eine gute Gesundheits- und Pflegeversorgung ist sehr viel mehr als eine individuelle Notwendigkeit – sie ist ein wesentlicher Pfeiler unserer Demokratie.

Ein Gesundheitssystem, das allen Menschen unabhängig von Herkunft, sozialem Status oder finanziellen Möglichkeiten Zugang zu guter medizinischer und pflegerischer Versorgung gewährleistet, stärkt den gesellschaftlichen Zusammenhalt und das Vertrauen in unsere demokratischen Institutionen.

Auch im vergangenen Jahr haben unsere Ombudsfrauen und Ombudsmänner zahlreiche Schleswig-Holsteinerinnen und Schleswig-Holsteinern mit Rat und Tat unterstützt, die sich mit Fragen, Unsicherheiten oder Problemen an den Verein Patientenombudsman/-frau Schleswig-Holstein gewandt haben.

Unsere Aufgabe ist es, Patientinnen und Patienten, eine Stimme zu geben, ihre Rechte zu stärken und Lösungen aufzuzeigen – denn nur ein als gerecht empfundenes und transparentes System kann dauerhaft das Wohl aller gewährleisten.

Mit diesem Bericht möchten wir ihnen erneut einen Einblick in die Arbeit unserer Ombudsfrauen und -männer geben. Welche Themen standen im Mittelpunkt? Welche Anliegen haben uns erreicht? Wo konnten wir konkret helfen?

Zugleich möchten wir Danke sagen, allen voran unseren Ombudsleuten, unseren Unterstützerinnen und Unterstützern, den Partnerinnen und Partnern im Gesundheitswesen und natürlich allen Ratsuchenden, die uns ihr Vertrauen geschenkt haben.

Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, dass wir Menschen in besonders vulnerablen Situationen mit Empathie und mit hoher Sachkompetenz zur Seite stehen, sie unterstützen. Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, dass die Menschen Vertrauen in eine gute Gesundheits- und Pflegeversorgung haben – Vertrauen, das am Ende unsere Demokratie stärkt.

Herzlich

Ihr Heiner Garg

Bad Segeberg im März 2025

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 2024 waren in Schleswig-Holstein vier 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 seelsorglichem 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-Ombudsmannes 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 45 51 / 803 426



Pflege-Ombudsfrau

Landesweit

Ulrike Neumann

Telefon: 0 45 51 / 803 430



Kreise: Kiel, Plön, Rendsburg-
Eckernförde, Segeberg

Albrecht Schmidt

Telefon: 0 45 51 / 803 427



Kreise: Dithmarschen,
Neumünster, Pinneberg mit
Helgoland, Steinburg

Reinhart Pawelitzki

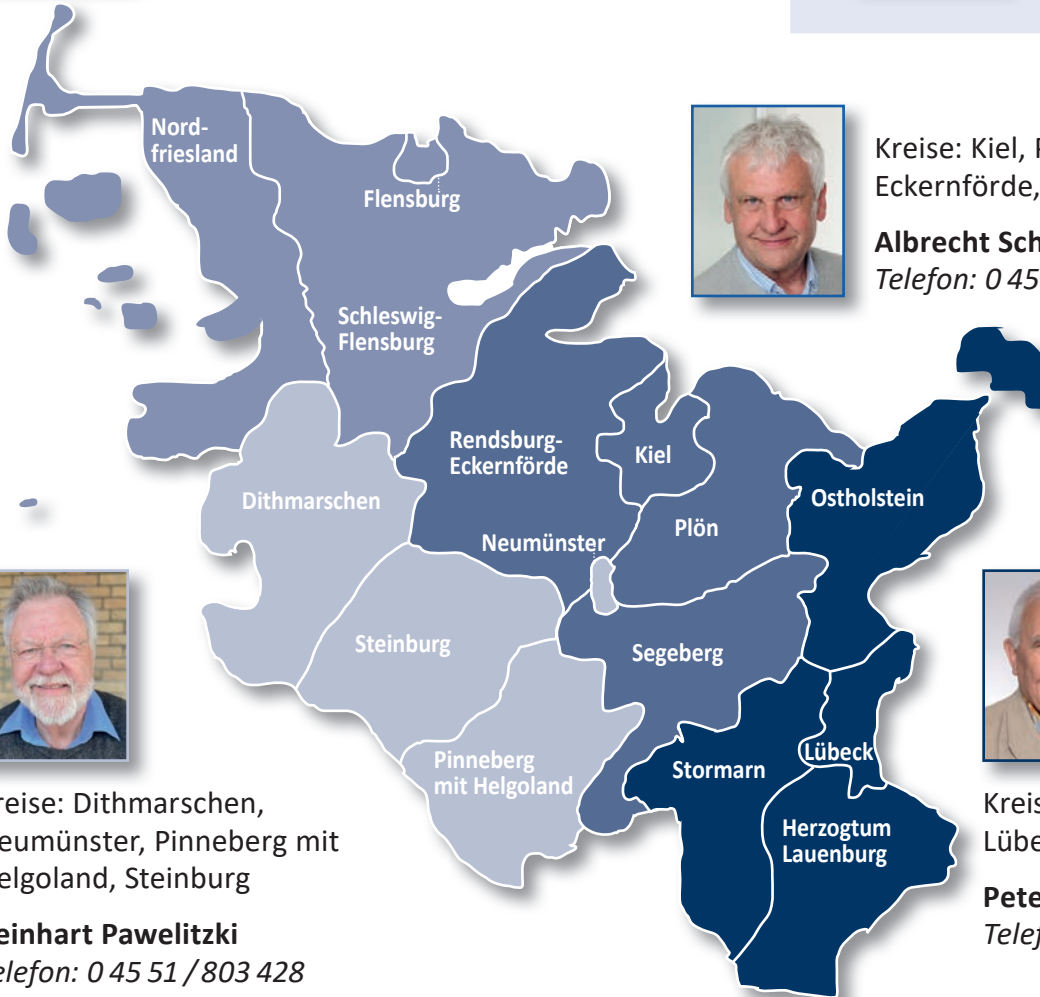
Telefon: 0 45 51 / 803 428



Kreise: Herzogtum Lauenburg,
Lübeck, Ostholstein, Stormarn

Peter Schildwächter

Telefon: 0 45 51 / 803 429



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

Verabschiedung der Ombudsfrau für die Pflege



Ulrike Neumann, Dagmar Danke-Bayer, Dr. Heiner Garg

Nach 25jähriger ehrenamtlicher Tätigkeit als Ombudsfrau für die Pflege wurde Dagmar Danke-Bayer aus Ihrem Amt verabschiedet.

„Ich bekam von vielen Menschen und Institutionen Anerkennung, von vielen Menschen viele ernsthafte Reaktionen nach intensiver Beratung, aber auch bei manchmal kleinsten Hinweisen gelingt es häufig, den Menschen wieder einen Weg aus ihrer nicht selten ausweglos erscheinenden Situation aufzuzeigen und manchmal bedarf es eines verständnisvollen Zuhörens. Eine Ombudsfrau zu sein, kann eine sehr ausfüllende und erfüllende Tätigkeit sein!“ so Dagmar Danke-Bayer. Der Vorstand dankt Dagmar Danke-Bayer noch einmal herzlich für die geleistete Arbeit.

Ihre Nachfolge hat am 1. Juni 2024 Ulrike Neumann angetreten.

Ständige Vertretungen der Ombudspersonen



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



Jahresbericht von Reinhart Pawelitzki

Zuständigkeitsbereiche: Dithmarschen, Neumünster, Pinneberg mit Helgoland, Steinburg

Zunächst ist festzuhalten, dass die Anzahl der Beratungsgespräche im Berichtsjahr nach dem Ende der Pandemie wieder deutlich angestiegen ist, wenn auch die Themen der Gespräche sich nur unwesentlich geändert haben. Offensichtlich gibt es nach wie vor Auffälligkeiten, insbesondere in schwierigen Praxissituationen und mit ständig wechselndem Personal in den Krankenhäusern.

Beide Phänomene sind nicht neu, sondern erklärlich und seit Jahren bereits aufgetreten im Rahmen der Problembereiche, die in der Ombudsarbeit üblich sind.

Auffällig häufiger kommen immer wieder Beschwerden, insbesondere bei neu eingerichteten Medizinischen Versorgungszentren (MVZ), vor und zwar im Zusammenhang mit Verweisen der Patientinnen und Patienten aus den Praxen. Das hat möglicherweise folgenden Grund: Wenn eine Patientin oder ein Patient seit vielen Jahren zu einer Ärztin / einem Arzt in eine Einzelpraxis geht, dann ist sie / er dort meist gut bekannt und ihre / seine Behandlung geht den vertrauten Weg.

Wenn diese Patientin / dieser Patient in einem MVZ (z.B. durch Neugründung, Urlaubs- oder Krankheitsvertretung des Arztes) an einen ihr / ihm unbekannten Mediziner gerät, kommt es hin und wieder zu Auseinandersetzungen, weil die / der jeweils diensthabende Ärztin / Arzt nicht die z. T. seit Jahren üblichen Medikamente für sinnvoll erachtet, sondern bestrebt ist, andere zu verschreiben. Nicht selten behaupten Patienten auch nachdrücklich, sie wüssten am besten, was die Ärztin / der Arzt ihnen verschreiben solle.

Solche Szenarien beim Widerstand einer Patientin / eines Patienten können einen Praxisverweis zur Folge haben. Und das hat nun in einem MVZ meist den Effekt, dass die Patientin / der Patient auch die übrigen dort tätigen Mediziner nicht mehr aufsuchen kann, weil sie / er nicht mehr in der Praxis erwünscht ist.

Solche Vorfälle habe ich im vergangenen Jahr vermehrt geschildert bekommen. Wenn ich dann zur Klärung, mit Erlaubnis des Patienten den Arzt / die Ärztin kontaktiert habe, erfuhr ich häufig das Gegenteil der Situationsdarstellung des Patienten.

Tatsache ist aber, dass die Zahl der MVZ in meinem Bereich an der Westküste Schleswig-Holsteins offensichtlich zunimmt und damit die Möglichkeit, in einem Fall solcher Auseinandersetzungen andere (Einzel-)Praxen zu besuchen, stetig abnimmt. Das bringt manche Patienten an den Rand der Verzweiflung, weil viele Praxen auch noch aus verschiedenen Gründen einen Aufnahmestopp für neue Patienten ausgesprochen haben.

Zusätzlich schwierig scheint es zu sein, dass nur noch wenige Ärzte Hausbesuche machen und die Zahl der älteren Bewohnerinnen und Bewohner auf dem Lande stetig größer wird.

Ein weiteres wichtiges Thema in meiner Beratungsarbeit ist die Pflege und ihre umfangreichen Bereiche, u. a. sowohl die Finanzierungsfragen, der Wunsch nach einer Neueinstufung des Pflegegrades als auch die Suche nach einem angemessenen Platz für den jeweiligen Menschen.

Auch der Umgang mit dementen Patientinnen und Patienten im häuslichen Umfeld stellt sich als ein erhebliches Problem dar.

Ich bin sehr erfreut, dass wir im Verein Frau Neumann als eine sehr kompetente Nachfolgerin von Frau Danke-Bayer haben. Der Themenbereich wird mit Sicherheit durch das zunehmende Alter der Bevölkerung weiter ansteigen.

Ich danke allen Kolleginnen und Kollegen und auch den Mitarbeiterinnen unserer Geschäftsstelle für die gute und hilfreiche Zusammenarbeit im vergangenen Jahr.

Süderbrarup, März 2025

Reinhart Pawelitzki



Jahresbericht von Dagmar Jonas

Zuständigkeitsbereiche: Flensburg, Nordfriesland, Schleswig-Flensburg

Im vergangenen Jahr ist das Hilfeersuchen deutlich gestiegen

Fragen, Unterstützung und Hilfen fasse ich zunächst in Gruppen zusammen, einige Fallbeispiele folgen im Anschluss.

Große Anstrengungen müssen die Klienten aufbringen, wenn sie Befunde oder ihre Krankengeschichte aus der Haus- oder Facharztpraxis anfordern, selbst dann, wenn die Unterlagen für eine Weiterbehandlung benötigt werden. Ebenso, wenn eine Höherstufung des Grades der Behinderung, Rentenansprüche geltend gemacht werden sollen oder eine Kur beantragt wird.

Es fehlt für die Klienten an Betreuung und Unterstützung. Niemand erklärt ihnen, dass beispielsweise bei Anträgen auf Erwerbsminderungsrente große Geduld nötig ist. Niemand beruhigt sie und erläutert ihnen, dass bei Rentenanträgen der Tag der Antragstellung zählt, sie bis dahin ggf. krankgeschrieben werden und bestimmt nicht „verhungern“ müssen oder dass die Krankenkasse sie nicht „rausschmeißt“.

Ebenso verstehen die Klienten nicht, warum Antworten auf Widersprüche aus verschiedenen Gründen Geduld brauchen.

Überhaupt nicht weniger wurden die „Rauswürfe aus den Praxen“. Da mein Einzugsgebiet ländlich ist, ist es nicht einfach einen neuen Haus- oder Facharzt zu finden. Die häufigste Antwort scheint zu sein: wir nehmen keine neuen Patienten mehr auf. Ein telefonisches Durchkommen oder ein Gespräch mit dem Arzt ist sehr schwer geworden, da dies häufig bereits an der Empfangsperson scheitert. Daraus hat sich nun für meine Arbeit entwickelt, dass ich eine E-Mail an den Arzt sende und mich dieser – jedenfalls bisher – zurückruft.

Eine weitere Schwierigkeit ist die telefonische „Unerreichbarkeit“ einzelner Praxen. Das hat zur Folge, dass digitale Medien genutzt werden müssen (E-Mail), welche aber nicht von allen Klienten beherrscht oder aus Ängstlichkeit nicht genutzt werden.

Natürlich sehe ich auch, wie fordernd die Patienten sein können, aber auch wenn es gelegentlich sehr anstrengend und „nervig“ sein kann, so ist der Patient der Schwächere, krank und benötigt Hilfe.

Im Anfang meiner Mitarbeit riefen Klienten an, ohne gleich zu sagen wie sie an meine Telefonnummer kamen. Im Verlauf des Gesprächs sagten sie häufig, die Mitarbeiter der Telefonseelsorge hätten empfohlen, bei mir anzurufen. Später waren es mehr die Empfehlungen vom Sozialverband (SOV) und den Krankenkassen, seit ca ½ Jahr heißt es immer die Empfehlung der Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein (KVSH), denn sie seien nicht zuständig.

Fallbeispiel 1

Ein etwa 10-jähriges Mädchen soll in einer Tagesklinik therapiert werden. Die Einrichtung ist rund 50km vom Wohnort entfernt. Der Therapeut rät zu der Einrichtung. Die Eltern können den Transport nicht übernehmen, der Vater arbeitet auf einer Ölplattform, die Mutter kann nicht Autofahren. Um den Weg mit dem Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) zu meistern, müsste das Mädchen 3x umsteigen. Allerdings fahren die Busse auch nicht so günstig, dass es sich mit Anfang und Ende der Therapie Zeit unkompliziert gestalten würde. Der Therapeut kann keinen Transportschein ausstellen. Der Hausarzt kennt die Details nicht und kann somit auch nicht behilflich sein. Die Einrichtung will auch keinen Transportschein ausstellen, da das nicht in ihren Aufgabenbereich falle. Nach vielen Telefonaten fand ich eine Mitarbeiterin der KVSH, die mir den Paragraphen der Transportrichtlinie nennen konnte. Info an die Eltern und die Einrichtung. Da die Eltern sich nicht mehr an mich gewandt haben, gehe ich von einem positiven Verlauf aus.

Fallbeispiel 2

Ein besorgter Vater ruft an, seine magersüchtige Tochter (24 jährig) wurde in eine Klinik zwangseingewiesen. Der Vater versteht nun nicht, warum keine Zwangsernährung angeordnet wird. Vater, Klinikpersonal und Betreuer können das nicht verstehen und glauben, dass seine Tochter sterben wird. Da bereits eine Juristin (Richterin) beteiligt ist, verweise ich den Vater auf den für unseren Verein ehrenamtlich tätigen Rechtsanwalt Holger Glameyer.

Fallbeispiel 3

Ein Vater ist sauer auf ein Klinikum in Schleswig-Holstein (SH). Sein Sohn liegt dort mit Luftnot, eine bekannte Situation. Der Vater sagt, der Junge ist ausreichend therapiert und er will ihn abholen. Die Mutter würde immer wieder mit neuen Ideen der

Ärzte konfrontiert, um das Kind noch länger in der Klinik zu behalten. Der Vater hält seine Frau für zu schwach, um sich gegen die Klinik/den Arzt zu wehren. Er hält das Kind für unbedingt Entlassungsreif. Die Eltern wollten sich besprechen – das Ergebnis ist mir nicht bekannt.

Fallbeispiel 4

Eine Frau aus Berlin ist zur Reha in SH. Sie will Akteneinsicht, hat kein Vertrauen mehr in die Einrichtung. Gespräche mit dem Beschwerde-Management, der Seelsorgerin, der Sozialarbeiterin und der medizinischen Leitung des Hauses fanden statt, jedoch nicht zur Zufriedenheit der Patientin. Der genannte Grund: Die Klinik hat ein Taxi für die Rückreise bestellt, dass leider ihr Fahrrad nicht mitnehmen kann. Die Klinik hat auch eine Lösung gefunden das Fahrrad hinterherzusenden. Am Abend des 20.12., 20.15h erklärt die Patientin mir, dass sowohl die Klinik und auch ich dazu verpflichtet seien, ihren Wünschen nachzukommen. Sie wird sich beim Gesundheitsministerium über die Klinik und mich beklagen, da es keinen Sinn ergäbe, mit mir zu sprechen.

Fallbeispiel 5

Der Lebensgefährte der Anruferin ist im Hospiz. Er möchte nicht mehr leben, sein Krankheitsbild erschütternd. Die Lebensgefährtin möchte ihn in seinem Wunsch unterstützen, dass er ein „Einschlafmedikament“ bekommt. Alle Personen aus dem Medizinischen Bereich erklären sofort, dass sie keinen Suizid unterstützen, aber das wollen er und sie auch gar nicht. Keiner hört richtig zu. Nach mehreren Telefonaten weiß dann doch eine Mitarbeiterin, was der Patient und die Frau möchten, und wo der Unterschied zum Suizid liegt. Durch meine Vermittlung erhalten der Patient und seine Lebensgefährtin dann ein gemeinsames Gespräch mit den Ärzten.

Fallbeispiel 6

Eine Patientin beschwert sich, dass sie 10 € pro Tag bezahlen soll, obwohl sie im Krankenhaus nur „ein Bett auf dem Flur“ hatte. Ich konnte ihr erklären, dass es sich bei den 10 € um den gesetzlichen Eigenanteil bei Krankenhausbehandlung pro Tag handelt und sie trotzdem versorgt worden sei – diese Antwort gefiel ihr nicht.

Dagmar Jonas



Jahresbericht von Albrecht Schmidt

Zuständigkeitsbereiche:

Kiel, Plön, Rendsburg-Eckernförde, Segeberg

Belastung des Gesundheitssystems durch Personalmangel und finanziellen Druck

Die zunehmende Belastung des Gesundheitssystems durch Personalmangel und finanziellen Druck ist auch in der Arbeit des Ombudsmanns unverkennbar.

In der Hauptsache drehen sich die Gespräche um gestörte Beziehungen zwischen Arzt und Patient. Manchen Patienten wird eine Weiterbehandlung verweigert, weil diese vielleicht „zu laut“ wurden oder sich in Meinungsverschiedenheiten mit der Praxis verwickelten; immer wieder wird über die zu wenige Zeit der Ärztinnen und Ärzte geklagt, manche fühlen sich von ihrem Arzt nicht genug gesehen oder verstanden. Meine Vermittlungsversuche gestalten sich aber nicht immer einfach. Selten erreiche ich den Arzt/ die Ärztin persönlich, der/die dann sogar bereit ist, mit dem Patienten noch einmal zu sprechen, mit dem Ergebnis: „Er/Sie darf gerne wiederkommen“. Öfter aber wird sich auf die ärztliche Verschwiegenheit berufen oder der versprochene Rückruf durch die Praxis findet gar nicht statt. Ein weiteres größeres Themengebiet betrifft das Gefühl mancher Patientinnen und Patienten, nicht richtig behandelt worden zu sein oder ein falsches Medikament zu bekommen. Manche sind so überzeugt davon, dass sie an eine Klage oder die Hinzuziehung eines Anwalts denken. In diesen Gesprächen konnte ich m.E. beruhigend einwirken und helfen, die Dinge einzuordnen, sodass dann meist von einem Klagewunsch Abstand genommen werden konnte. Einige hatte ich dann aber doch an unseren Anwalt Herrn Glameyer verwiesen. Den Hauptteil meiner Arbeit als Ombudsmann sah ich im letzten Jahr aber in der Seelsorge, im geduldigen Zuhören und Verstehen auf Augenhöhe:

- Eine Frau weiß nicht ein noch aus, ist richtig verzweifelt. Sie fühlt sich mit der Pflege ihres Mannes vollkommen überfordert. Sie hat Angst, alles nicht mehr zu schaffen, trotz Pflegegrad und ambulanter Pflegedienste. Das Zuhören beruhigt sie, sie bedankt sich sehr.
- Für eine junge Frau steht nach einer OP eine 4wöchige Reha an. Sie hat Angst und ist tief erschüttert über ihren Zustand.
- Eine Mutter fühlt sich psychisch am Ende. Ihre erwachsene Tochter verweigert sich allem. usw...

So erfahre ich es immer wieder neu: ich als Patientenombudsmann habe tatsächlich gute Möglichkeiten in der Vermittlung und Beratung und im Zuhören ohne Zeitdruck. Und diese scheinen m.E. vermehrt gefragt zu sein. Viele aufgebrachte Patientinnen und Patienten können beruhigt werden. Ihre Probleme können gemeinsam geordnet, Handlungsmöglichkeiten können aufgezeigt und die Eigenverantwortlichkeiten gestärkt werden.

2024 hatte ich zwei Anfragen der Presse über die Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) und die elektronische Patientenakte.

Auch zu einem Schlichtungsversuch vor Ort wurde ich in ein Pflegeheim der Diakonie gebeten. Tochter und Schwiegersohn eines 96jährigen Bewohners warfen der Heimleitung schlechte Pflege und die Nichteinhaltung des Pflegevertrages vor.

Zu einem Vortrag über den Patientenombudsverein wurde ich nach Bad Bramstedt gebeten. Die Zuhörenden zollten viel Interesse und Dankbarkeit über die Existenz dieses Vereins, von

dem sie vorher noch nie gehört hatten.

Eine junge Berufsschülerin interviewte mich, weil sie ein Referat über den Patientenombudsverein halten wollte.

Kurz: es ist nach wie vor viel los am Telefon. Nicht immer konnte ich weiterhelfen, manche Anruferin

nen und Anrufer musste ich vielleicht enttäuschen, aber für die meisten schien sich ihr Anruf beim Ombudsmann gelohnt zu haben. Das macht mir Freude und ich danke für die Möglichkeit, dieses Ehrenamt ausführen zu dürfen.

Albrecht Schmidt



Jahresbericht von Peter Schildwächter

Zuständigkeitsbereiche: Herzogtum Lauenburg, Lübeck, Ostholstein, Stormarn

Fallbeispiele aus der Ombudsarbeit

Erfolgreicher Hausbesuch

Auslöser für den Hausbesuch war ein Konflikt mit dem Pflegedienst. In Folge des Hausbesuchs bat mich eine 93-jährige Dame um Hilfe und Unterstützung bei der Beschaffung von Arzneimitteln. Irgendwie war sie mit der Apotheke in Streit geraten, weil eine Rechnung nicht beglichen war. Dem war auch so, Sie hatte die Zahlung schlichtweg vergessen. Die Apotheke weigerte sich, die neuen Arzneimittel herauszugeben. Bargeld war nicht im Haus. Die Dame hat mich dann gebeten, Geld von der Bank zu holen. Voller Vertrauen hat sie mir Ihre GIRO – Karte, einschließlich der Geheimnummer gegeben. Ich habe dann einen ansehnlichen Geldbetrag von der Bank geholt und den Streit mit der Apotheke und dem Pflegedienst beilegen können. Der Lohn war dann eine „Plauderstunde“ mit Kaffee und Kuchen.

Lügen

Ein Patient gerät mit seinem Hausarzt in Streit über die Herausgabe eines Auszuges aus seiner Patientenakte. Der Hausarzt teilt dem Patienten mit, er möge sich wegen dem hohen Patienten aufkommen etwas gedulden. Der Patient wird

ungeduldig und setzt dem Arzt eine Frist, die gewünschten Teile der Patientenakte bis dann auszuhändigen, andernfalls werde einen Rechtsanwalt über seine Rechtsschutzversicherung beauftragen. Die genannte Frist konnte durch die Praxis nicht eingehalten.

Meine Nachfrage bei dem Patienten, ob er den gewünschten Auszug aus der P-Akte erhalten habe, wurde mit „nein“ beantwortet. Eine weitere Frage von mir war, ob er, wie er es angekündigt hat, einen Rechtsanwalt beauftragt hat? Antwort, ich zitiere: „Ich habe keine Rechtsschutzversicherung, ich habe auch keinen Rechtsanwalt beauftragt, ich wollte damit gegenüber dem Arzt Druck aufbauen!“ Der Fall ist noch nicht abgeschlossen.

Anruf aus dem Krankenhaus.

Eine junge Dame hatte ein Arzttermin im Krankenhaus. Aus dem Krankenhaus ruft sie mich an und teilt mir mit, das im Warteraum kein Mineralwasser zur Verfügung steht, sie hat Durst, ich möchte dafür sorgen, das unverzüglich Mineralwasser im Warteraum bereitgestellt wird.

Aufruhr in der Arztpraxis.

Ein Patient mit einem Arzttermin beschwert sich, das er über eine Stunde im kalten Wartezimmer über den vorgesehen Arzttermin hinaus warten musste. Die Angestellten der Arztpraxis erklären dem Patienten, das er wegen eines Notfalles (nicht vorhersehbare längere Behandlungsdauer) warten muss. Der Patient wird auffällig, er streitet mit den Angestellten der Praxis, letztendlich muss er die Praxis verlassen. Er bittet um meine Hilfe, schildert die Situation aber völlig anders (...die Anderen sind Schuld). Nachdem ich von dem Patienten eine Datenfreigabe abgefordert habe um mit dem Arzt über den Vorfall zu sprechen und nach einem Ausgleich zu suchen, höre ich eine ganz andere Situationsdarstellung durch den Arzt und die Angestellten (aggressives Verhalten in der Praxis, „pöbeln und bedrohen“, Tendenz zunehmend). Ein Ausgleich kam nicht zustande. Insgesamt habe ich 12 ähnliche Fälle in 2024 bearbeitet.

Patientenombudsman als guter Zuhörer

Eine Dame, sehr bestimmend ruft bei mir an und erzählt mir ihre Arzthistorie auf Plattdütsch, Rekordzeit ca. zwei Stunden. Am Ende des Gesprächs sagt sie. „ Herr Schildwächter, Sie sind der Erste, der mir über meine Krankheit in Gänze zugehört hat, Danke“!

Aktuelles

Thema: Elektro Fahrstuhl - Mitnahme in öffentlichen Verkehrsmitteln.

Personen die auf einen Elektrofahrrad ange- wiesen sind, werden häufig hinsichtlich der ver- bauten Akku's kontrolliert. Entspricht der Akku nicht den DIN Sicherheitsstandards, werden die Geräte in Zügen oder Bussen nicht befördert.

Die Akku – Hersteller sind bemüht, sichere Ak- kus zu verbauen. Ich arbeite an einer Übersicht. Bisher haben sich drei betroffene Personen an mich gewandt und um Hilfe gebeten.

Peter Schildwächter



Jahresbericht der Pflege-Ombudsfrau Ulrike Neumann

Zuständigkeitsbereiche: ganz Schleswig-Holstein

Kommunikationsprobleme im Pflegesetting

Die Versorgungsstruktur in der ambulanten und stationären Pflege wird zunehmend in Schleswig-Holstein prekär. Auch über die Landesgrenze hinaus ist die fachpflegerische Versorgung nicht besser aufgestellt. Die Ratsuchenden sind überfordert und belastet. Häufig werden Konflikte benannt, die durch Kommunikationsstörungen ausgelöst wurden. Damit es zu einer Problemlösung zwischen den Angehörigen und/oder Pflegebedürftigen und der Fachpflegeperson aus einer stationären Einrichtung oder einem ambulanten Pflegedienst kommt, wird der Kontakt zur Ombudsperson gesucht. Für die meisten Personen war es entscheidend ihr individuelles Problem einer unabhängigen und unparteilichen Person entgegen zu bringen, die prüft und vermittelt, um mögliche Konflikte und Streitigkeiten auf faire Weise zu lösen.

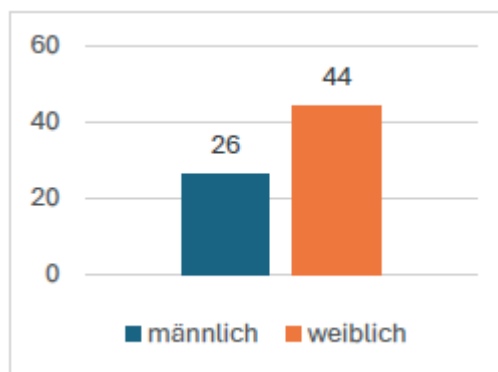
Die Begutachtung durch den medizinischen Dienst wurde bemängelt. Unfreundliches und abwertendes Verhalten der Gutachter*innen wurden genannt, sowie unzureichende, fehlerhafte Gutachten. Die Möglichkeit, fristgerecht einen begründeten Widerspruch einzulegen, war den Ratsuchenden bekannt. Die Mitteilung über die Ungerechtigkeit der im Gutachten aufgeführten Fehleinschätzungen und dem zur Folge nicht erreichten Pflegegrad, war in allen Fällen ausreichend.

Mehrfach wurde die fehlende Transparenz der pflegerischen Versorgung und der anfallenden Kosten (Eigenanteil) in Pflegeeinrichtungen kritisiert. Nachfragen der Angehörigen wurden von den Pflegekräften unzureichend beantwortet. Die verantwortlichen Pflegedienstleitungen und Heimleitungen waren nicht bereit sich mit den Belangen auseinander zu setzen und Gespräche

anzubieten. Es wurde als hilfreich empfunden die Abläufe und Strukturen zu erklären und die Sensibilität für das Verhalten der Pflegekräfte zu erhöhen. In Ausnahmefällen haben die Ratsuchenden einen Gesprächstermin mit den Verantwortlichen vereinbart und so konnten die Konflikte, unter Einbeziehung von neutralen Personen (Moderator*innen), gelöst werden.

Anfragen zu Unterstützungsangeboten im Haushalt und oder ambulanter pflegerischer Versorgung habe ich an die Pflegestützpunkte vor Ort weitergeleitet. Die Kooperation mit den Pflegestützpunkten in Schleswig-Holstein ist für die direkte Hilfe vor Ort ein wichtiger und nützlicher Faktor.

Beratungsanfragen



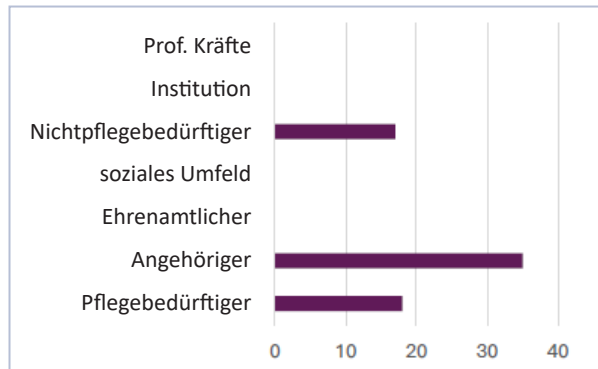
Quelle: Beratungsdokumentation Excel, Ulrike Neumann 2024, N=70

Die Beratungszahlen stammen aus dem Zeitraum vom 01.06.-31.12.2024 (am 01.06.24 habe ich meine Tätigkeit als neue Pflege-Ombudsfrau aufgenommen).

Der Anteil der ratsuchenden Angehörigen, die den Kontakt zur Pflegeombudsfrau gesucht haben, ist überdurchschnittlich hoch. Die betroffenen Pflegebedürftigen suchten den Kontakt, um ihren Leistungs-

anspruch gegenüber der Pflegekasse zu klären oder einzufordern. Nichtpflegebedürftige hatten allgemeine Fragen zur Situationsklärung oder zur Pflegeantragsstellung.

Kennzeichen der Ratsuchenden

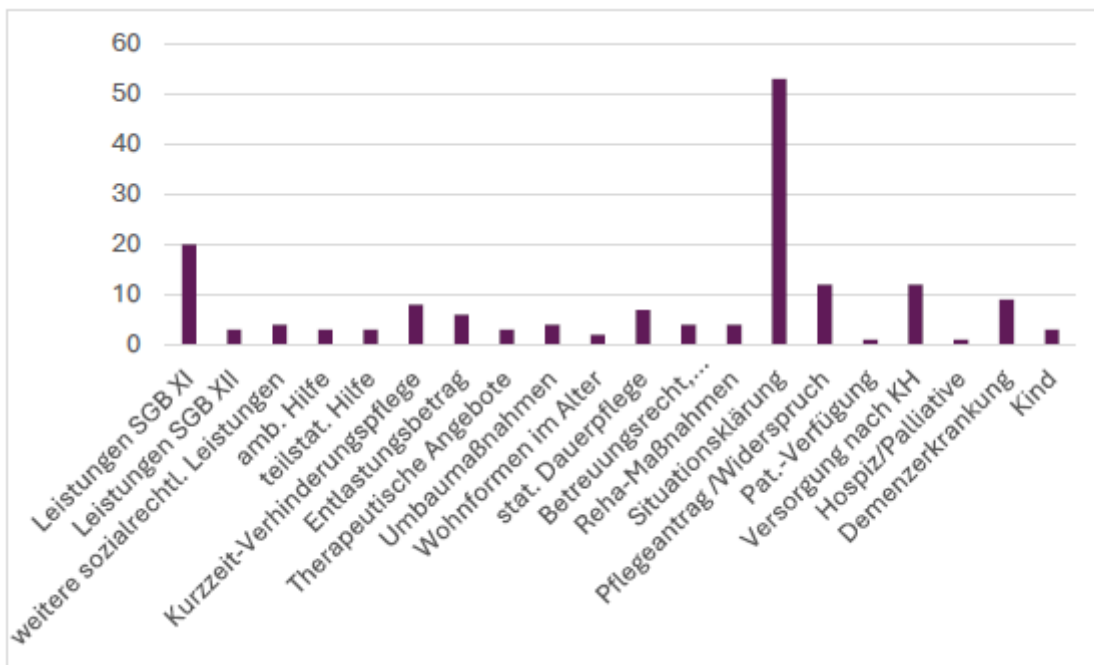


Quelle: Beratungsdokumentation Excel, Ulrike Neumann 2024, N=70

Die Unsicherheit bei anstehender Krankenhausentlassung über die ambulante Versorgung war häufig der Anlass zur Kontaktaufnahme. Der gesetzliche Anspruch auf eine geplante und gesicherte Entlassung durch den Sozialdienst oder dem Casemanagement war den Ratsuchenden nicht bewusst.

Die Versorgung eines Angehörigen mit Demenz ist für viele eine Herausforderung, die sie an ihre persönlichen Grenzen des Verständnisses und ihrer Belastbarkeit führt. Es ergeben sich viele Fragen zur Vorsorgevollmacht und Betreuung. Die gestörte Handlungsfähigkeit der Betroffenen wird von den Angehörigen nicht verstanden und häufig kommt es im Alltag zu Konflikten, die mit einer neutralen Person besprochen werden müssen.

Verteilung der Ratsuchenden aus den Kreisen und Kreisfreien Städten



Quelle: Beratungsdokumentation Excel, Ulrike Neumann 2024, N=70

Die Verteilung der Ratsuchenden auf die Kreise und Kreisfreien Städte ist in Schleswig-Holstein relativ ausgewogen. Aus dem Randgebiet von Hamburg gab es zwei Anfragen, die ich mit aufgenommen habe. Beide haben recherchiert, dass Hamburg leider nicht über eine Pflege-Ombudsfrau verfügt. Für weitere Nachfragen habe ich die Kontaktdaten der Pflegestützpunkte aus Hamburg weitergegeben.

Ulrike Neumann



Jahresbericht von Rechtsanwalt Holger Glameyer

- 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 Betreuung von Patienten- oder Pflegeanliegen eine rechtliche Bewertung erforderlich erscheinen lässt. Dann vermitteln die für den Verein tätigen Ombudspersonen ein erstes, den Rechtsrahmen einschätzendes telefonisches Erstberatungsgespräch.

In diesem ersten Telefongespräch geht es zunächst um die Frage, inwieweit überhaupt Erfolgsaussichten für eine juristische Auseinandersetzung bestehen. Es wird auf die Möglichkeit, die Vorwürfe durch einen medizinischen Sachverständigen überprüfen zu lassen, wobei das Verfahren vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen für die Patienten kostenlos ist, ebenso wie eine Überprüfung durch den Medizinischen Dienst Nord verwiesen. Die Möglichkeiten eines weiteren Vorgehens werden skizziert.

Zusammenfassend geht es in den telefonischen Erstberatungen in erster Linie darum, einen Wegweiser zu geben, wie sinnvollerweise vorgegangen werden sollte.

Für das Jahr 2024 hat Herr Rechtsanwalt Glameyer zu nachfolgenden Komplexen Beratungsgespräche geführt:

- Löschung von Daten bei der gesetzlichen Krankenversicherung
- Fahrtkostenerstattung gegenüber der gesetzlichen Krankenversicherung
- Reanimation nach Bandscheibenoperation
- Schadensersatz für eine nicht indizierte Glaukombehandlung
- Schadensersatz für zu spät erkannte Schulterluxation
- wirtschaftliche Aufklärung (Kataraktoperation)
- Peronäusschaden nach Hüft-TEP
- Schadensersatz nach fehlerhafter Medikation
- fehlerhafte Geräteeinstellung bei Beatmung (COPD)
- Kostenerstattung gegenüber der gesetzlichen Krankenversicherung (Medikamente)
- Schadensersatz nach Urosepsis im Pflegeheim
- Kostenerstattung Physiotherapie gegenüber der privaten Krankenversicherung
- Schadensersatz nach Fußfraktur im Rahmen einer Hüft-Operation

Holger Glameyer

- Fachanwalt für Medizinrecht -

Öffentlichkeits- und Gremienarbeit

Der Vorsitzende

Besuch des Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Patientinnen und Patienten, Stefan Schwartz (MdB)

Am 7. Mai 2024 hat der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Stefan Schwartz (MdB), unsere Geschäftsstelle in Bad Segeberg besucht, um sich über die Arbeit der ehrenamtlich tätigen Ombudspersonen in Schleswig-Holstein zu informieren. Teilgenommen an diesem Gespräch hat neben unserem Vorsitzenden, Dr. Heiner Garg, die zu der Zeit amtierende Ombudsfrau für die Pflege, Dagmar Danke-Bayer, sowie der Patientenombudsmann für die Bereiche Ostholstein, Lübeck und dem Herzogtum Lauenburg, Peter Schildwächter. Dr. Heiner Garg gab dem Patientenbeauftragten einen Überblick über die Beratungsleistungen des Vereins und sprach über die zu erwartenden Auswirkungen der geplanten Krankenhausstrukturreform auf die Patientenversorgung.

Abgesprochen wurde ein regelmäßiger Austausch untereinander über das Patientenrechtegesetz sowie die Neustrukturierung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland.



Peter Schildwächter, Dagmar Danke-Bayer, Stefan Schwartz (MdB), Dr. Heiner Garg, Petra Bogaers

Herr Dr. Garg hat in 2024 an den folgenden Veranstaltungen teilgenommen und unseren Verein repräsentiert und vertreten:

- | | |
|---|---|
| 18.01.24 SoVD Neujahrsempfang, Kiel | 12.09.24 75 Jahre Der Paritätische Schleswig-Holstein |
| 19.01.24 Symposium – Aus Corona lernen – gemeinsam besser werden, Kiel | 18.09.24 Gesundheitswirtschaftskongress, Hamburg |
| 23.01.24 Flensburger Gesundheitsstammtisch, Flensburg | 24.09.24 Diskussionsveranstaltung Techniker Krankenkasse, Kiel |
| 13.03.24 Parlamentarischer Abend der KGSH, Kiel | 25.09.24 Parlamentarischer Abend Hospiz- und Palliativverband, SH, Kiel |
| 15.04.24 Besuch Schön-Klinik, Bad-Bramstedt | 16.10.24 Parlamentarischer Abend DRK Landesverband, Kiel |
| 14.05.24 Abend der Begegnung DIAKONIE SH, Büdelsdorf | 17.10.24 Podium, Landespflegestrategie, 'Wir Pflegen SH', Kiel |
| 15.05.24 Vorstandssitzung und Mitgliederversammlung Patientenombudsverein, Bad Segeberg | 15.11.24 DRK Landesversammlung, Neumünster |
| 24.06.24 Besuch des Klinikums Itzehoe, Itzehoe | |
| 28.06.24 Verabschiedung Vorstand KVSH, Bad Segeberg | |
| 30.08.24 Verabschiedung Dr. Carsten Leffmann, Bad Segeberg | |

Die Ombudspersonen

Beteiligung an Veranstaltungen und Messen

Um die Menschen in Schleswig-Holstein auf uns aufmerksam zu machen und über unsere Arbeit zu informieren, präsentierten wir uns jedes Jahr auf kleineren Veranstaltungen und Messen. Die Veranstalter sind häufig gut bekannte Vereine, die sich ehrenamtlich aufmachen, vor Ort eine Messe zu gestalten. Man wirbt im Ort und der näheren Umgebung mit den Veranstaltungsnamen „Gesundheitsmesse“ oder „Seniorenmesse“.

Die Abläufe für die Teilnahme und Vorbereitung werden durch die Geschäftsstelle des Vereins Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e.V. gesteuert. Häufig werden wir über Einladungen gebeten, an diesen Messen teilzunehmen. Die Geschäftsstelle organisiert die Anmeldungen, die Stand- und Tischgröße, die Bestuhlung und den Stromanschluss. Für den Standbetrieb während der Messe werden Broschüren aus dem Bereich der Gesundheit und Pflege, der Vorsorge, der Betreuung und Patientenverfügung, beschafft. Die Mitglieder unseres Vereins spenden Werbe-Streumaterial, wie Kugelschreiber, Prägungen aus Plastik oder Metall, zur Schlossöffnung für die Nutzung von Einkaufswagen, Bonbon u.v. mehr. Da wir ehrenamtlich unterwegs sind, werden Teilnahme- oder Standgebühren in der Regel nicht erhoben. Es kommt schon mal vor, dass wir gebeten werden, in Naturalien zu bezahlen, z.B. einen Kuchen als Standgebühr an die örtliche Jugendfeuerwehr für deren Cafe vorzuhalten. Nach der Vorbereitungsphase beginnt die Planung für den Aufbau des Messestandes. Häufig erfolgen der Aufbau, der Betrieb und der Abbau am gleichen Tag. Das bedeutet für unsere Akteure sehr früh aufstehen, ca. eine Stunde Anfahrt, eine Stunde Aufbau, eine kurze Kaffeepause und dann die offizielle Eröffnung durch die Schirmherrschaft, das kann der Bürgermeister, Landrat oder ein Vertreter der Landesregierung, der Fachminister/in der Landesregierung sein. Man macht sich mit den Standnachbarn bekannt, verschafft sich einen Überblick über das Informationsangebot der Messe.

Die Vielfältigkeit der Informationsangebote umfasst die Themen Pflege, Betreutes Wohnen, Ernährung auf Rädern, Beerdigungskultur, technische Hilfsmittel im Haushalt und vieles mehr. Für Pausen oder einen Rundgang spricht man sich mit den Standnachbarn ab, um sich bei Abwesenheit gegenseitig zu vertreten. Eine weitere Variante für den Aufbau des Standes kann durch den Veranstalter vorgegeben werden, der Aufbau muss am Vortag der Messe erfolgen. Das bedeutet für uns doppelte Anfahrt.

Besuch unseres Messestandes auf der Veranstaltung „Viva Seniores“ im Schloss Reinbek



Ministerin für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung, Aminata Touré und Ombudsmann Peter Schildwächter

Öffentlichkeits- und Gremienarbeit

In 2024 waren wir auf folgenden **Messen und Veranstaltungen** vertreten, die von verschiedenen Ombudspersonen begleitet wurden.

- 24.02.2024 **Gesundheitstag des VfL Pinneberg**
(Peter Schildwächter)
- 20./21.04.2024 **Viva Seniores im Schloss Reinbek**
(Peter Schildwächter)
- 07.09.2024 **Seniorenmesse Bargteheide**
(Peter Schildwächter / Ulrike Neumann)
- 15.09.2024 **gesi2024 Ammersbek**
(Peter Schildwächter / Ulrike Neumann)
- 19.09.2024 **3. Pflege und Gesundheitsmesse im Kreis Steinburg, „Vita“ im Theater Itzehoe**
(Peter Schildwächter / Ulrike Neumann)
- 22.09.2024 **Seniorenmesse in Barsbüttel**
(Peter Schildwächter)
- 30.11.2024 **Krebsinformationstag der Deutschen Krebsgesellschaft in Kiel**
(Peter Schildwächter)



Vorträge über die Arbeit des Vereins

Reinhart Pawelitzki DRK Neumünster
Landfrauen Kappeln

Albrecht Schmidt Bad Bramstedt

Ausschüsse

Dagmar Jonas Teilnahme an den Sitzungen des Landeskrankenhausausschusses

Veröffentlichungen

Druck von 20 Tausend aktualisierten Flyern und Verteilung im September 2024.

Druck von 132 Tausend aktualisierten Flyern im Oktober 2024. Diese wurden im Heft 11/24 der Zeitschrift „Lebensart im Norden“ in ganz Schleswig-Holstein verteilt.

Bericht über den Verein / Veröffentlichung im Heft „Lebensart im Norden“ 12/2024, „Wir stärken Patientenrechte“ mit einer Auflage von 132 Tausend Exemplaren in Schleswig-Holstein.

Veröffentlichung eines Kollektenprojektes im Kollektenkataloges 2025/2026 der Nordkirche auf www.kollekten.de

Es gab weitere Anfragen der Presse – alle Veröffentlichungen finden sich in diesem Bericht.



Info-Material für Sie!

Sie möchten unseren Flyer mit Informationen über den Patienten-ombudsverein auslegen?

Gerne senden wir Ihnen eine gewünschte Anzahl Flyer 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

Bericht aus der Geschäftsstelle

Der Vorstand

Der aktuelle Vorstand setzt sich wie folgt zusammen:

- Ärztekammer Schleswig-Holstein
- Apothekerkammer Schleswig-Holstein
- AOK NordWest
- vdek (Verband der Ersatzkassen), Landesvertretung Schleswig-Holstein
- Diakonisches Werk Schleswig-Holstein
- Sozialverband Deutschland, Landesverband Schleswig-Holstein
- Krankenhausgesellschaft Schleswig-Holstein e. V.
- Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft
- Landfrauenverband Schleswig-Holstein
- Dr. Heiner Garg

Die Ombudspersonen

In 2024 waren folgende Ombudspersonen für uns tätig:

- Dagmar Jonas
- Albrecht Schmidt
- Reinhart Pawelitzki
- Peter Schildwächter
- Dagmar Danke-Bayer (01.01. - 31.05.2024)
- Ulrike Neumann (01.06. - 31.12.2024)
- Roswitha Spiegel (Vertretung)
- Siegrid Petersen (Vertretung)

Bericht aus der Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung des Vereins hat am 15. Mai 2024 stattgefunden. Unsere Ombudsfrau für die Bereiche Nordfriesland, Flensburg und Schleswig-Flensburg, Dagmar Jonas, wurde für eine weitere Amtszeit von drei Jahren (Mai 2024 – Mai 2027) berufen. Dagmar Danke-Bayer wurde vom Vorstand aus dem Amt der Pflegeombudsfrau entlassen. Ihre Nachfolge hat ab Juni 2024 Ulrike Neumann, die für eine Amtszeit von drei Jahren vom Vorstand berufen wurde, angetreten.

Die Mitglieder

Bei den Mitgliedern hat es in 2024 folgende Veränderungen gegeben:

Ausgeschiedene Mitglieder:

- HI-Dienstleistungs GmbH
- Gerhard Leinz
- Seniorenheim Am Danewerk, Schleswig (geschlossen)
- Seniorenresidenz Bad Bramstedt (neuer Betreiber)

Neue Mitglieder:

- Medizin-Netz- Stormarn e. G.

Aktuelle Mitgliederzahl 76

Fortbildungsveranstaltungen für die Ombudspersonen

2024 wurde eine Online-Fortbildungsveranstaltung zum Thema e-Rezept angeboten. Freundlicherweise hat sich Lisa Stratmann, Koordinatorin Digitalisierung Arzneimittel, von der AOK NordWest dazu bereiterklärt.

Bei konkreten Fragestellungen zum Thema „Entlassmanagement“ hat sich Rechtsanwältin Carmen Brinkmann, stellv. Geschäftsführerin der Krankenhausgesellschaft Schleswig-Holstein bereit erklärt, unseren Ombudspersonen Unterstützung zu geben.

Extra-Leistung beim Arzt: Patienten sind oft überfordert

Ombudsleute in Schleswig-Holstein berichten über steigende Zahl von Beratungsanfragen

VON RIEKE BECKWERMERT

KIEL. Ultraschall als Krebsvorsorge oder ein Check des Augeninnendrucks: In Schleswig-Holstein häufen sich Konflikte zwischen Patienten und Ärzten über sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen (Igel). Dazu zählen Untersuchungen oder Therapien, die nicht zum Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenkassen gehören. Versicherte müssen diese nicht unumstrittenen Angebote in der Regel aus eigener Tasche zahlen.

Viele Patienten sind mit der Entscheidung, ob sie das Angebot annehmen wollen, zudem überfordert. Das bestätigt auch Patientenombudsmann Peter Schildwächter, der immer wieder um Hilfe gebeten wird. „Das ist deutlich mehr geworden“, sagt der ehrenamtliche Berater, der unter anderem für Ostholstein zuständig ist.

Für ihn ist das ein Hinweis darauf, dass Patienten zunehmend von Ärzten Zusatzleis-

tungen angeboten bekommen. „Insbesondere ältere Menschen trauen sich oft nicht nachzufragen“ – doch wenn die Rechnung ins Haus flattert, droht ein böses Erwachen. „Patienten wissen nicht, warum sie eine Rechnung bekommen, klagen über Zuzahlungen“, ergänzt sein Kollege für Kiel, Rendsburg-Eckernförde, Plön und Segeberg, Albrecht Schmidt.

Der Landeschef des Virchowbunds, Matthias Seusing, hält dagegen: „Zusatzleistungen sind für manche Praxen eine wichtige Einnahmequelle.“ Das Honorar reiche oft nicht, um Praxen zu finanzieren und Personal „vernünftig zu bezahlen“, sagt der Vertreter der niedergelassenen Ärzte. Das hätten auch Unternehmen erkannt, die immer öfter für Schulungen werben – zur erfolgreichen Vermarktung der Igel-Leistungen, wie eine Gynäkologin aus Kiel berichtet.

Das Geschäft laufe „auf hohem Niveau“. So sieht es der



„Insbesondere ältere Menschen trauen sich oft nicht nachzufragen.“

Albrecht Schmidt,
Patientenombudsmann

Medizinische Dienst Bund, der den „Igel-Monitor“ herausgibt, ein Wegweiser auf wissenschaftlicher Basis. Drei Viertel der Versicherten geben demnach pro Jahr zwischen 15 und 250 Euro für Igel-Leistungen aus. Unter den Top Ten befinden sich Krebsvorsorge-Untersuchungen oder Glaukom-Früherkennungstests. Mitte 2023 gab es im Land 2,552 Millionen gesetzlich Versicherte. Zahlen über

Igel-Umsätze liegen indes weder der Ärztekammer noch anderen Akteuren vor. „Es handelt sich, wenn man so will, um einen freien Markt“, heißt es von der Kammer.

Ob dies Zusatzleistungen sinnvoll sind, ist umstritten. Der Präsident der Ärztekammer, Henrik Herrmann, sagt: „Sie werden in der Schleswig-Holsteinischen Ärzteschaft immer wieder diskutiert und manche sind nicht unumstritten.“ Nicht immer lägen wissenschaftlich fundierte Aussagen über eine positive gesundheitliche Wirkung vor. In bestimmten Fällen hätten sie aber ihre Berechtigung, vorausgesetzt, es gebe Aufklärung. Doch Herrmann weiß auch: „Wenn Patienten den Eindruck erhalten, bedrängt zu werden und damit eher Kunde als Patient zu sein, kann das für das essenzielle Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Arzt problematisch werden.“

» SCHLESWIG-HOLSTEIN | 10

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

Wann muss der Patient selbst zahlen?

Zusatzleistungen der Ärzte werden extra berechnet und führen immer wieder zu Streit – Ombudsmann kennt viele Beispiele

VON RIEKE BECKWERMERT

KIEL. Mal wundern sich Versicherte, dass sie in einer Praxis immer wieder dieselbe Zusatzleistung angeboten bekommen. Mal wird ein schneller Termin ermöglicht – aber nur, wenn man sich auf eine kostenpflichtige Behandlung einlässt. Die sogenannten individuellen Gesundheitsleistungen, kurz Igel, lösen bei Patientinnen und Patienten in Schleswig-Holstein immer wieder Irritationen aus.

Und dann gibt es Fälle wie diese, in denen sich Patient*innen und Ombudsleute in Schleswig-Holstein einschalten. Ein Arzt bietet einer älteren Dame eine Untersuchung zur Glaukoprüfung an. Dabei wird etwa der Augeninnendruck gemessen. Nach der Untersuchung kommt eine Rechnung. Die Frau bestreitet, über die Zusatzleistung aufgeklärt worden zu sein. Sie will nicht zahlen. Der Arzt besteht auf sein Geld. Doch eine Notiz in der Akte über ein Aufklärungsgespräch fehlt.

„Der Fall läuft noch“, berichtet Ombudsmann Peter Schildwächter, zuständig für Patient*innen unter anderem in Ostholstein, Lübeck und im Kreis Herzogtum-Lauenburg. Es könne sein, dass der Konflikt vor Gericht lande. Oft sei zügiges Handeln gefragt, denn: „Ein Inkassobüro wird schnell beauftragt.“

Um zwischen Arzt und Patient*innen zu vermitteln, bauen die Ombudsleute ein Gespräch auf. „Die Wahrheit be-



Die Wahrheit herauszufinden, ist jedes Mal schwierig.

Peter Schildwächter, Ombudsmann



Einzelne Angebote können sogar gesundheitsschädlich sein.

Tere Ackermann, Chef der AOK

rauszufinden, ist jedes Mal schwierig“, erläutert Schildwächter. Auf beiden Seiten komme es zu Problemen. „Manche Ärzte würden ein Gespräch mit dem Hinweis auf Datenschutz ab.“ Die Versicherten wiederum verstehen nicht immer, worauf sie sich eingelassen haben. „Man



Werdende Eltern haben das Angebot einer zusätzlichen Ultraschall-Untersuchung gern angenommen. Inzwischen ist das „Baby-Kino“ als Igel-Leistung verboten. Ultraschall-Untersuchungen des Ungeborenen werden nur noch vorgenommen, wenn es dafür einen medizinischen Grund gibt. FOTO: DANIEL KASCHANN

kann dann aber nicht einfach Rechnung erhalten. „Er war sagen, ich bezahle nicht“, so erschrocken, sollte 150 Euro Schildwächter zahlen.“ Doch der Arzt habe sei der Patient eben doch in ein Aufklärungsgespräch nachweisen können, so ge Geräte an, die sich tragen müssten. Zudem werden auch im Norden Arztzentren von privaten Investoren aufgekauft. In der Folge wachse der Druck, Zusatzleistungen zu

So wie in einem weiteren Fall, in dem die Sache eindeutig war: Ein Mann habe beim Arzt einen Gesundheits-Check zugestimmt – und eine

Dass Ärzte offenbar immer

generieren, vermutet der Ombudsmann. Zum Beispiel durch Akupunktur zur Verbeugung von Migräne, zusätzliche Ultraschalluntersuchungen für Schwangere oder PSA-Bestimmungen zur Früherkennung von Prostatakrebs. Doch was ist sinnvoll, was schadet? AOK-Chef Tere Ackermann gibt zu bedenken: „Viele Versicherte sind verunsichert, denn das Spektrum reicht von Vorsorge über Reisediagnostik bis hin zu Aging-Maßnahmen.“ Der tatsächliche Nutzen für Patient*innen sei bei solchen Angeboten auf Privatrechnung keineswegs immer klar.

„Einige der ärztlichen Zusatzleistungen sind durchaus nützlich – zum Beispiel eine reisemedizinische Beratung“, so Ackermann. „Viele sind jedoch schlecht überflüssig, einzelne Angebote medizinisch umstritten und können sogar gesundheitsschädlich sein.“ Er empfiehlt Patient*innen, kritisch zu bleiben und sich ausführlich erklären zu lassen, warum sie zusätzliche Untersuchungsverfahren in Anspruch nehmen sollten und welche Vorteile und Risiken damit verbunden sind.

Auch die Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein unterstreicht die Bedeutung der Aufklärung für Patient*innen, ebenso die Transparenz über Kosten. KVS-Sprecher Marco Dethlefsen wirbt für eine differenzierte Diskussion, sagt aber auch: „Die Leistung muss medizinisch vertretbar sein.“

Wenn in der Klinik Konflikte auftreten

Patienten-Ombudsleute wie Reinhart Pawelitzki aus Süderbrarup bieten kostenlose Hilfe in strittigen Situationen mit Ärzten und Pflegeeinrichtungen an

Stephan Schaar

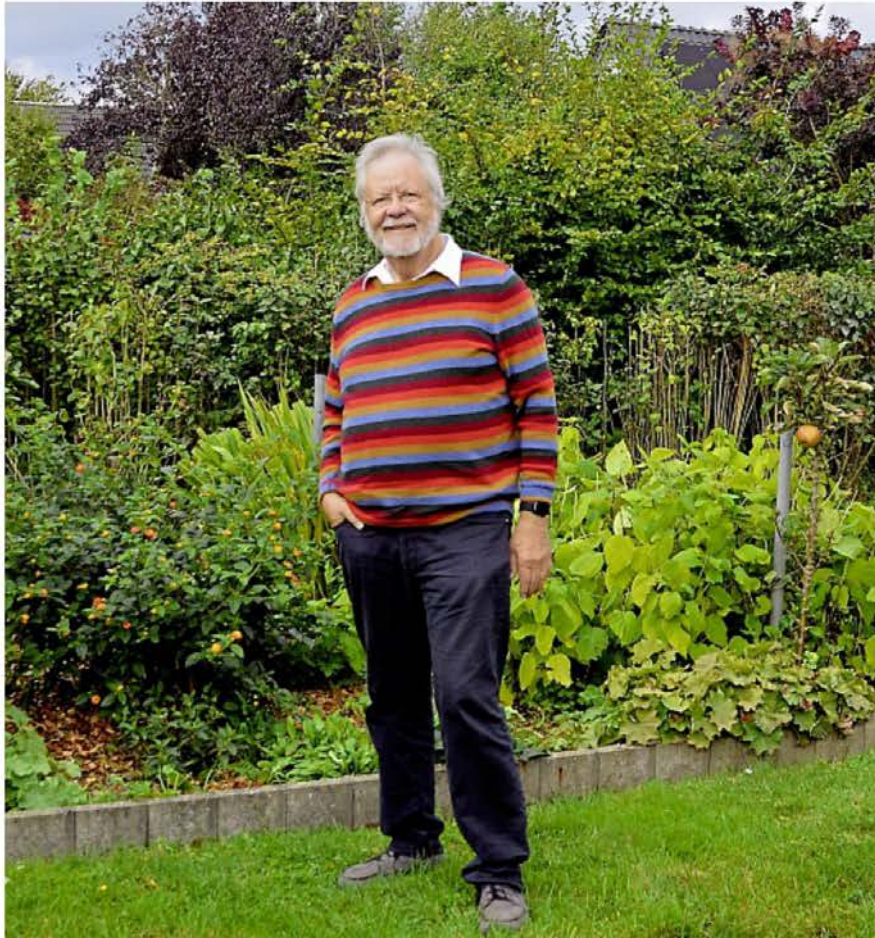
Das Vertrauensverhältnis zwischen Patienten und ihrem behandelnden Arzt, einem Krankenhaus oder einer Pflegeeinrichtung ist ein hohes Gut. Umso schlimmer wirkt es sich auf Patienten aus, wenn dieses Verhältnis belastet ist. Um Patienten in solchen Fällen einen Ansprechpartner und Vermittler anbieten zu können, gibt es die Patienten-Ombudsleute.

Einziger Verein dieser Art in Deutschland

1996 wurde in Schleswig-Holstein der bundesweit erste und bisher einzige Verein für eine solche Beratung von Patienten, Pflegebedürftigen und deren Angehörigen ins Leben gerufen. „Wir vermitteln als Gesprächspartner bei Konflikten im Gesundheitswesen und wirken auf eine Streitschlichtung hin. Das Ziel ist stets eine Kooperation mit allen Akteuren, um eine ethisch, rechtlich und finanziell verträgliche Lösung zu finden“, erklärt Ombudsmann Reinhart Pawelitzki aus Süderbrarup.

Dabei bieten die Ombudsleute den Patienten kostenlos ihren Rat und Unterstützung an. „Wir schlagen dabei meist aber nicht einfach eine konkrete Problemlösung vor, sondern hören uns beide Seiten an und besprechen dann gemeinsam mit dem Patienten, wie er mit dem Konflikt umgehen kann“, sagt Pawelitzki. Der 74-Jährige engagiert sich seit Beginn seines Ruhestandes 2013 als Patienten-Ombudsmann.

„Viele Menschen wissen gar nicht, dass es uns gibt. Dabei



Reinhart Pawelitzki macht die Arbeit als Ombudsmann Spaß, weil er gern den Leuten zuhört und sich freut, wenn er ihnen auch helfen kann.

Foto: Stephan Schaar

ist es für Patienten, vor allem für ältere Menschen, oft sehr belastend und schlafräuhend, wenn sie einen Streit mit ihrem Arzt oder einer Klinik haben“, meint er. Bei den Konflikten gehe es oft um vermutete Behandlungsfehler sowie Vorfälle im Klinik- oder Pflegebereich. „Sehr häufig wird auch über verordnete Medikamente oder medizinische Hilfsmittel gestritten“, erzählt Pawelitzki. In vielen Fällen werde von Patienten auch fehlende oder unzureichende

Kommunikation von Seiten der Ärzte, Krankenkassen oder Klinik- und Pflegepersonal beklagt. „Eines habe ich durch meine Arbeit hier gelernt: Es gibt immer mindestens zwei Seiten der Wahrheit. Wenn ich mich mit Erlaubnis des Patienten bei den betroffenen Ärzten oder Einrichtungen erkundige, stelle ich öfter fest, dass diese ganz dankbar sind, dass sie auch ihre Sicht der Dinge erzählen können“, sagt er.

Es gebe zudem Fälle, in

denen er den Patienten erklären muss, dass sie sich irren oder auch eine falsche Erwartungshaltung haben. „Da muss ich dann mal Klartext reden, aber auch das ist meist eine Hilfe“, erzählt der Ombudsmann.

Insgesamt begrüße er sehr, dass immer mehr Menschen bei Problemen mit Behandlungen den Mund aufmachen. „Ein bis zwei Anrufe von Patienten erhalten wir täglich. Der Bedarf scheint groß zu sein. Aber fairerweise muss

man auch sagen, dass es auch viele Hunderttausend Behandlungen im Jahr bei uns im Land gibt, die völlig problemlos verlaufen“, so Pawelitzki.

Oft hilft schon ein Gespräch

Generell hätten er und seine vier Kollegen für jeden Patienten ein offenes Ohr. „Oftmals hilft es den Betroffenen schon, dass sie von ihren Problemen erzählen können und wir uns die Zeit nehmen, ihnen auch zuzuhören“, erklärt er. „Es gibt aber auch Probleme, um die wir uns nicht kümmern können und dürfen. Etwa wenn es um eine schwebendes rechtliches Verfahren geht, oder wenn eine Fall bereits entschieden wurde. Wir dürfen grundsätzlich keine juristische Beratung leisten. Ebenso sind anonyme Anfragen ausgeschlossen, oder wenn eine Straftat vorliegt“, sagt Pawelitzki.

Landfrauen organisieren einen Vortrag in Kappeln

Eigentlich ist Pawelitzki für die Region von Dithmarschen bis Pinneberg zuständig und nur als Vertretung seiner Kollegin Dagmar Jonas im Kreis Schleswig-Flensburg im Einsatz. „Da ich aber in der Nähe wohne, habe ich dem Landfrauenverein in Kappeln zugesagt, dass ich dort unsere Arbeit in einem Vortrag vorstellen werde“, sagt er.

Der Vortrag findet am Montag, 7. Oktober, um 14.30 Uhr im Schützenhaus im Hühholz statt. Die Kosten betragen 10 Euro für Mitglieder und 15 Euro für Gäste. Anmeldungen bis Donnerstag bei Petra Heide unter 04642/922665 oder Delia Ebert unter 0152-59079824.

Seit über 25 Jahren Patienten- und Pflegeberatung in Schleswig-Holstein

Wir stärken PATIENTENRECHTE

Ombudsmänner und -frauen spielen eine zentrale Rolle bei der Lösung von Konflikten mit Behörden und Unternehmen. Als unabhängige Instanz sorgen sie dafür, dass Anliegen ernst genommen werden, und tragen dazu bei, Vertrauen in öffentliche und private Institutionen zu stärken.

Vielen Menschen fällt es immer schwerer, sich in unserem komplizierten Sozial- und Gesundheitssystem zurechtzufinden. Warum verschreibt mein Arzt bzw. meine Ärztin nicht mehr das gewohnte Medikament? Warum bekomme ich keinen Termin bei der Fachärztin bzw. beim Facharzt? Wer hilft mir bei meinem Konflikt mit dem Pflegedienst wegen der Betreuung meiner Mutter? Ich fühle mich vom Pflegepersonal schlecht behandelt – was kann ich tun? Als neutrale Institution ergreift der Verein Patientenombudsmann/-frau S.-H. e. V. nicht einseitig Partei, sondern berät vermittelnd und schlichtend bei Konflikten zwischen Bürger*innen und medizinischen Leistungserbringern.

WIE HELFEN DIE OMBUDSPERSONEN?

„Rufen die Betroffenen an, dann nehme ich mir zunächst einmal Zeit und höre zu“ – so das Zitat einer ehemaligen Ombudsfrau aus dem Bereich Schleswig/Flensburg. Dieses Leitmotiv gilt noch heute. Die vier Patientenombudspersonen und die Pflege-Ombudsfrau sind nicht nur seelsorglich erfahren und fachlich kompetent, sie sind zudem Personen mit großer Lebenserfahrung, denen man sich gerne anvertrauen mag. Sie bieten eine unabhängige und kostenfreie Unterstützung für Ratsuchende aller Krankenkassen an und arbeiten ausschließlich ehrenamtlich.

NEUE ANSATZPUNKTE

Vielfach reichen auch schon Telefonate aus, um die betroffenen Personen in ihrer konkreten Situation beratend zu unterstützen. Oft wird es schon als hilfreich empfunden, ganz neue Ansatz- oder Anknüpfungspunkte oder den Hinweis auf die jeweils zuständigen Beschwerdestellen für eine Problemlösung zu erhalten. Natürlich nehmen die Ombudspersonen – wenn dies zur Problemlösung notwendig erscheint – auch Kontakt zum Beispiel zu den beteiligten Ärzt*innen, Krankenkassen oder Pflegeinstitu-

tionen und Krankenhäusern auf. Im Gespräch wird dann eine Konfliktlösung gesucht. Das Ziel der Ombudspersonen ist, den einzelnen Menschen in seiner Eigenverantwortung zu stärken und zu unterstützen.

DIE HERAUSFORDERUNGEN DER NÄCHSTEN JAHRE

Das Gesundheitswesen und dessen Strukturen werden sich großen Herausforderungen stellen müssen – vor allem wegen des technologischen und medizinischen Fortschritts, aber auch aufgrund der demografischen Entwicklung. Eine zunehmend älter werdende Durchschnittsbevölkerung wird die Anzahl der pflegebedürftigen Menschen erhöhen und dadurch die Arbeit der Ärztinnen und Ärzte, der Krankenhäuser und Pflegeheime und auch die häusliche Pflege weiter beeinflussen. Gewohntes wird unüblich, Neues hält Einzug. Dies birgt Potenzial für Diskussionen, Missverständnisse und manchmal leider auch Streit.

In diesem sich stark verändernden Gesundheitsbereich kommt dem Verein in seiner Vermittlerrolle weiterhin eine große und wachsende Bedeutung zu. Er setzt sich für berechnigte Interessen der betroffenen Menschen in unserem





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

Vorsitzender Dr. rer. pol. Heiner Garg

Land ein, gibt ihnen Orientierung und verleiht ihnen eine Stimme.

„Es würde mich nicht überraschen, wenn der Schlichtungsbedarf steigen wird“, so der Vorsitzende Dr. rer. pol. Heiner Garg in einem Interview für das Schleswig-Holsteinische Ärzteblatt 2/23.

VERTRAUVENSVOLLER UMGANG

Ein vertrauensvoller Umgang untereinander bleibt das oberste Ziel. Hieran mitzuwirken ist und bleibt eine Aufgabe, bei der der gemeinnützige Verein auf die finanzielle Unterstützung der Mitglieder und Förderer angewiesen ist. „Unterstützen auch Sie unsere Arbeit. Werden Sie Mitglied oder spenden Sie uns einen Einmalbetrag. Jede Spende hilft“, bittet Dr. Heiner Garg um Unterstützung. Wer helfen möchte, kann einen Beitrag geben auf das Spendenkonto bei der Raiffeisenbank eG Leezen, IBAN DE73 2306 1220 0001 3877 66, BIC GENODEF1LZN.

Patientenombudsmann/-frau S.-H. e. V.
Bismarckallee 8-12, 23795 Bad Segeberg
Tel.: 04551 / 803 422
E-Mail: info@patientenombudsmann.de
www.patientenombudsmann.de

Fotos: fotolia.de / Dr. Heiner Garg / Patientenombudsmann/-frau S.-H. e. V.

Kontakt herstellen zu den Ombudspersonen:

Dagmar Jonas
 Telefon: 04551 / 80 34 26

Albrecht Schmidt
 Telefon: 04551 / 80 34 27

Peter Schildwächter
 Telefon: 04551 / 80 34 29

Reinhard Pawelitzki
 Telefon: 04551 / 80 34 28

Pflege-Ombudsfrau für ganz Schleswig-Holstein:
Ulrike Neumann
 Telefon: 04551 / 80 34 30

Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.

VERMITTELND UNTERWEGS – SEIT 1996

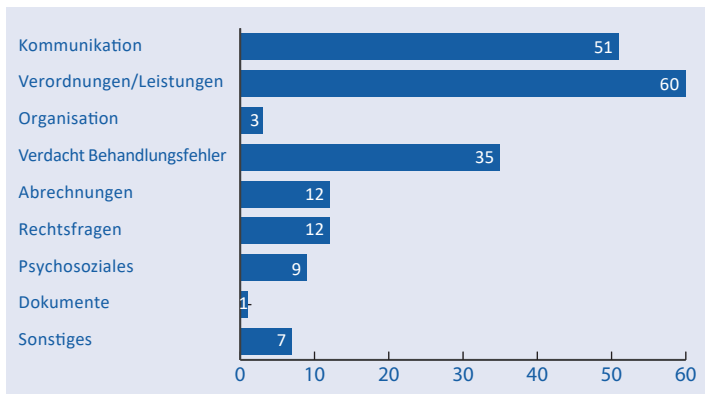
Seit 1996 vertritt der Verein Patientenombudsmann/-frau e. V. Schleswig-Holstein die Anliegen von Patient*innen, Pflegebedürftigen und der Angehörigen und wirkt vermittelnd bei Meinungsverschiedenheiten mit den Akteur*innen des Gesundheitswesens. Er finanziert sich durch Mitgliedsbeiträge und Spenden. Zur Zeit hat der Verein

ca. 80 Mitglieder, bestehend aus Gesundheitsinstitutionen, Krankenkassen, sozialen Einrichtungen, Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen sowie Privatpersonen. Der Service ist kostenfrei, sowohl für Patienten gesetzlicher als auch privater Krankenkassen. Die Beratung erfolgt unabhängig einer Mitgliedschaft

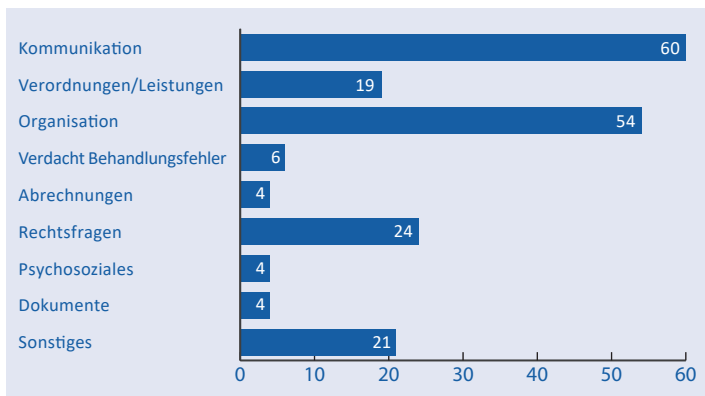
im Verein. Vier Ombudspersonen sowie eine Pflege-Ombudsfrau stehen über Direktwahlnummern zur Verfügung. Die Pflegeombudsfrau kümmert sich um auftretende Probleme im Bereich der ambulanten und stationären Pflege. Die Ombudsleute vermitteln bei Konflikten im Gesundheitswesen und wirken auf eine Streitschlichtung hin.

Anfrageaufkommen 2024

Anfragen bei den Patientenombudspersonen

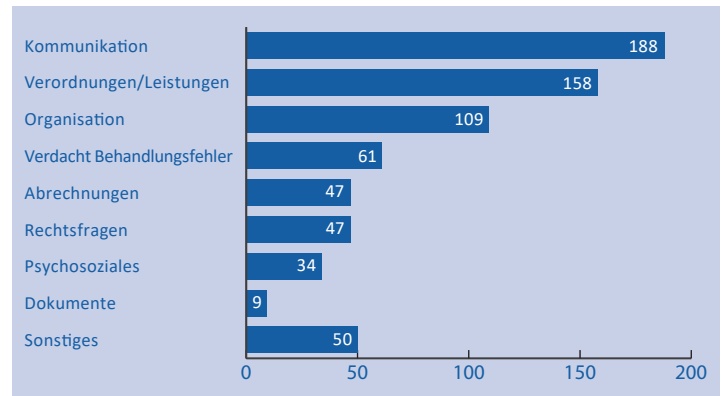


Albrecht Schmidt (190)

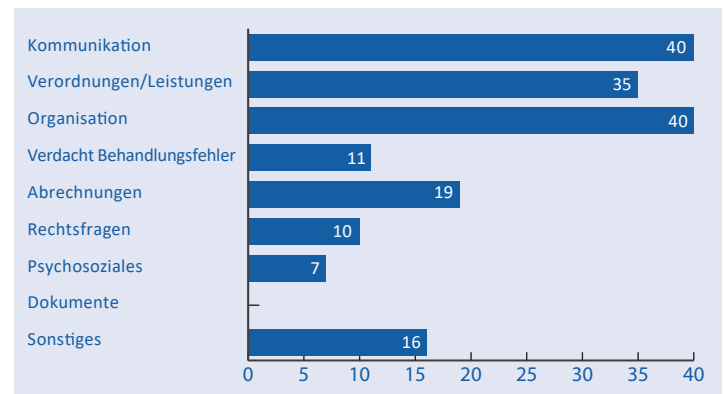


Dagmar Jonas (196)

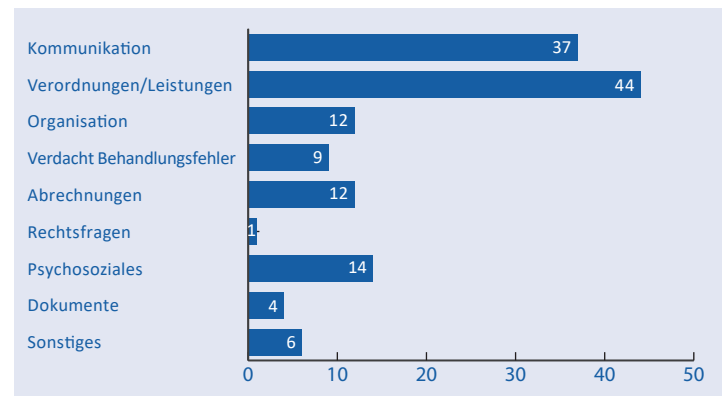
Anfragen bei der Ombudsfrauen für Pflegebedürftigkeit



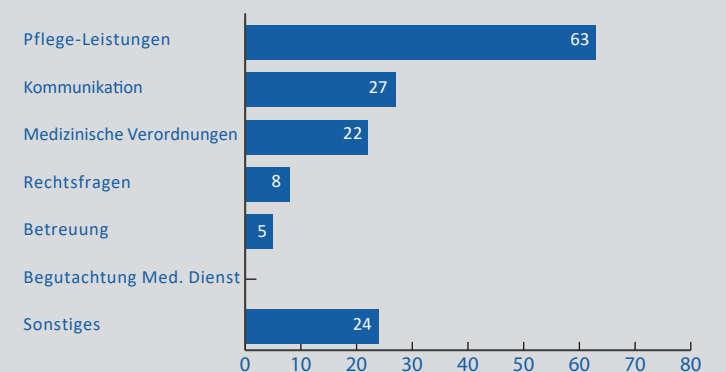
Themen-Ranking 2024 der Patientenombudspersonen (703)



Peter Schildwächter (178)



Reinhart Pawelitzki (139)



Dagmar Danke-Bayer (79) 01.01. - 31.05.2024,
Ulrike Neumann (70) ab 01.06.2024

Mitglieder

Land Schleswig-Holstein

Gesundheitsinstitutionen

Ärztammer Schleswig-Holstein
Apothekerkammer Schleswig-Holstein
Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein

Krankenkassen

AOK NORDWEST – Die Gesundheitskasse
BKK – Landesverband NORDWEST
Deutsche Rentenversicherung Knapp-
schaft-Bahn-See, Regionaldirektion Nord
Sozialversicherung für Landwirtschaft,
Forsten und Gartenbau Schleswig-Hol-
stein 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.
Diakonisches Werk Schleswig-Holstein
Sozialverband Deutschland e. V., Landes-
verband Schleswig-Holstein

Krankenhäuser

AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein
mbH
AMEOS Krankenhausgesellschaft Osthol-
stein 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

Ärztetze/Praxisnetze

Ärztetez Eutin-Malente e. V.
Medizinische Qualitätsgemeinschaft
Rendsburg
Medizinisches Qualitätsnetz Westküste
Medizin-Netz-Stormarn e.G.
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., Landesgeschäfts-
stelle Schleswig-Holstein
Deutscher Berufsverband für Pflegebe-
rufe, Landesverband Nordwest e. V.
Deutsche Rheuma-Liga Schleswig-Hol-
stein 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 Krebsgesell-
schaft 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
Kranken- und Behinderten-Service GmbH,
Lübeck
Seniorenhaus Riddorf GmbH
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: 04/2025)

Patientenombudsmann/-frau
Schleswig-Holstein e.V.
c/o Ärztekammer Schleswig-Holstein
Bismarckallee 8-12, 23795 Bad Segeberg
Telefon: 0 45 51 / 803 422

E-Mail: info@patientenombudsmann.de, www.patientenombudsmann.de

