



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



TÄTIGKEITSBERICHT 2021

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 2021.

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

Redaktion: Hans-Peter Bayer, Petra Bogaers

Layout: Dörte Busse-Meyn

Koordination: Petra Bogaers, Katja Broers

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

Jörg Wohlfromm, Holger Glameyer (privat),

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



VORWORT DES VEREINSVORSITZENDEN

Volker Dornquast

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

2021– Wir durften unser 25. Jubiläum feiern!

Am 9. September 2021 konnten wir unser 25. Jubiläum feiern und es gab zahlreiche Gründe dafür.

Seit einem viertel Jahrhundert für die Patienten in Schleswig-Holstein arbeiten zu dürfen, ist eine große Aufgabe, die von unseren Ombudsleuten die ganze Zeit ehrenamtlich sehr gut erfüllt wurde. Deshalb war diese Feier Anlass dafür, diesen Frauen und Männern sehr herzlich zu danken.

Unser Dank galt aber auch all unseren Mitgliedern, die in großer Zahl zu dieser kleinen Feier zusammengekommen waren. Sie haben uns diese vielen Jahre unterstützt. Und sie haben mit ihrer Anwesenheit gezeigt, dass sie unseren Verein weiter mit tragen wollen, weil wir durch unsere Ombudsleute gute Arbeit leisten. Danke dafür.

Danken konnten wir auch unserem Geschäftsführer, Herrn Hans-Peter Bayer, der seit 25 Jahren die Geschäfte dieses Vereins führt und der daher großen Anteil an der guten Arbeit unseres Vereins hat. Danke, Herr Bayer.

Unser Dank gehört auch den vorherigen Vorsitzenden, Prof. Günter Jansen, Frau Heide Simonis und Dr. h. c. Peter Harry Carstensen, die dem Verein das hohe gesellschaftliche Gewicht gegeben haben.

Glücklicherweise standen wir in der Zeit der Feier an einem Tiefpunkt der Pandemie, so dass wir unter Berücksichtigung der Hygienevorschriften persönlich zusammenkommen konnten. Es war ein besonderes Gefühl.

Es war für uns eine besondere Ehre, dass Sozialminister Dr. Heiner Garg, Prof. Dr. Henrik Herrman (Ärztchammer S.-H.) und Frau Iris Kröner (AOK) ein lobendes Grußwort zu uns gesprochen haben. Die Rede der Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Prof. Dr. Claudia Schmidtke, hat uns noch einmal gezeigt, wie wichtig die direkte Arbeit an den Patienten ist.

Nach der Feier geht die Arbeit weiter. Immer wieder – glücklicherweise recht selten – müssen wir neue Ombudsleute finden. Und in 2022 müssen wir unseren Geschäftsführer verabschieden und durch einen neuen ersetzen. So ist das Leben eines Vereins.

Aber wir machen weiter – mit voller Kraft!!

Volker Dornquast

Bad Segeberg im April 2022

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 2021 waren durch Wechsel im Amt vier Patienten-Ombudsleute und eine Pflege-Ombudsfrau in Schleswig-Holstein 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 an die Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen oder an die 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 der Krankenversicherung (MDK).

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 46 31 / 44 13 447



Pflege-Ombudsfrau

Landesweit

Dagmar Danke-Bayer

Telefon: 0 45 31 / 80 49 38



Kreise: Kiel, Plön, Rendsburg-
Eckernförde, Segeberg

Petra Thobaben

(bis 31.12.2021)



Kreise: Dithmarschen,
Neumünster, Pinneberg,
Steinburg

Reinhart Pawelitzki

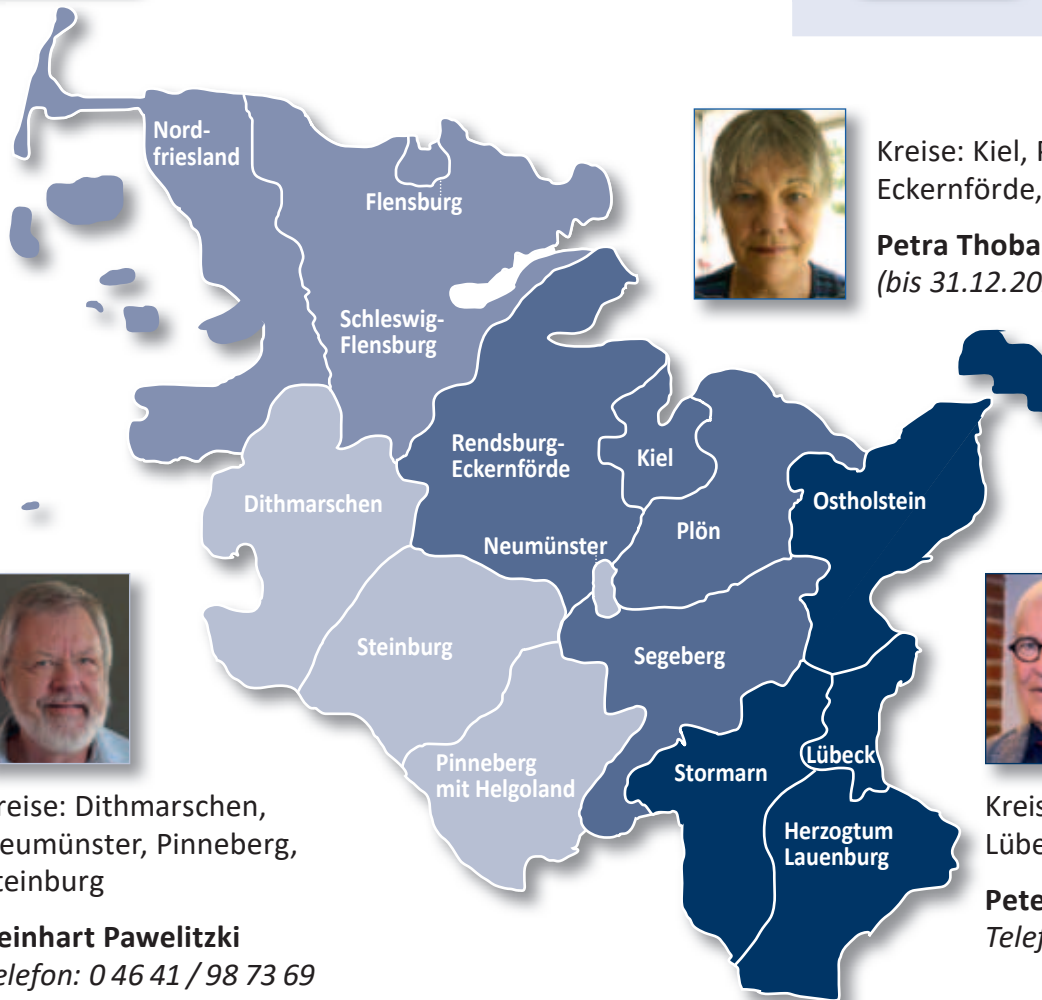
Telefon: 0 46 41 / 98 73 69



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.



Wieder ein Jahr unter Corona Bedingungen

Jahresbericht von Dagmar Jonas

Immer noch gibt es viel Erklärungsbedarf für die Patienten und ihre Angehörigen.

Obwohl in den Medien sehr ausführlich und gut berichtet und erklärt wird, stöhnen die einen: „wir haben es oft genug gehört“. Aber es gibt auch eine große Gruppe, die nicht versteht was gesagt wird und warum Maßnahmen empfohlen wurden.

Da sind die sogenannten Corona Leugner, sie lehnen alle Maßnahmen und alles die Pandemie Betreffende ab, aber wollen trotzdem „alles haben oder nutzen“, da sind die Impfverweigerer, die oft mit abenteuerlichen Gedanken um ihr Leben fürchten, da sind Verschwörungstheoretiker mit zum Teil unglaublichen Ideen, da sind die Menschen, die sich für besonders wichtig halten und zum Beispiel beim Impfen (in den Anfängen) aus ihrer Sicht dringend vorgezogen werden müssten, da ist der Neid, dass Nachbarn und Bekannte einen schnelleren Impftermin bekamen als sie, obwohl sie genau wissen, dass auch das Alter und andere Kriterien bei der Terminvergabe maßgeblich waren.

Natürlich waren auch die eingeschränkten Besuchsmöglichkeiten und die Schwierigkeiten, qualifizierte Auskunft über Angehörige zu bekommen, ein häufiges Thema. Besonders für Menschen, deren Angehörige unerwartet als Notfall in eine Klinik mussten.

Leider ist nach wie vor die Kommunikation ein Problem.

Zum Beispiel sagt der Arzt bei der Visite dem Patienten: „Sie können nun entlassen werden.“ Der Patient versteht, dass er sofort nach Hause könne und ruft die Angehörigen an. Diese geraten in Panik, können in der Klinik aus den unterschiedlichsten Gründen keinen erreichen, und sehen sich teilweise gar nicht im Stande, sich zu kümmern, weil sie zu weit entfernt wohnen oder berufstätig sind.

Besonders ungünstig ist es, wenn der Patient auf Befragen sagt, „ja, die Kinder kümmern sich.“. Der Soziale Dienst vermerkt: „Patient ist versorgt.“ Ein Taxi wird gerufen und der Patient wird entlassen obwohl die notwendige Versorgung eben nicht immer gegeben ist.

Ebenso ist es ungünstig, wenn der Angehörige in eine Kurzzeitpflege oder in ein Pflegeheim muss. Hier würde es helfen, wenn auch die Angehörigen zu Rate gezogen würden, denn auch wenn der Soziale Dienst keinen Platz findet so sind oft in Einrichtungen noch Möglichkeiten, wenn von den Angehörigen persönlich nachgefragt wird.

Kommen wir zu den Krankenkassen:

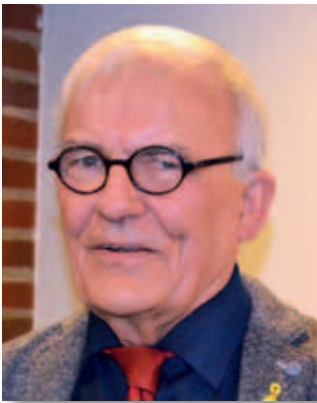
Hier sind die Kunden oft nicht ausreichend informiert, was die Versicherung beinhaltet. Mögliche Fragen sind: „Wie lange dauert es, bis das Krankengeld gezahlt wird?“, bei einem schmalen Einkommen ist dieses Wissen schon sehr wichtig und auch durchaus beruhigend. „Wie lange dauert es, wenn ich Widerspruch einlege, wie läuft das Verfahren überhaupt und in der Corona Zeit?“ „Welche Kosten übernimmt die Krankenkasse, was muss ich eventuell im Vorfeld genehmigen lassen, beziehungsweise bei der Kasse anmelden?“.

Auch über Selbstbeteiligung bei verordneten Maßnahmen, besonders wenn die Alternativen der Kassen nicht gewünscht sind herrscht viel Unwissen.

Bei den niedergelassenen Ärzten sind die Patienten verärgert, wenn der Arzt zum Beispiel seine Mitarbeiterinnen anweist, nur mit Patienten mit Mundschutz, später auch nur Geimpften, Einlass zu gewähren, auch wenn eine Maskenbefreiung vorliegt.

Aber es gibt auch Positives: Aus vier anderen Bundesländern erreichten mich anfragen, wie die Ombudsleute im jeweiligen Bundesland zu finden sein könnten, denn es ist den Anrufern wichtig, eine Anlaufstelle zu haben.

Dagmar Jonas



Kontakte in 2021

Jahresbericht von Peter Schildwächter

Fallbeschreibung 1 – Attest

Im September 2021 hat mir eine junge Frau ein ärztliches Attest und ein Attest zur Vorlage beim Ordnungsamt, über ihren Gesundheitszustand, per Brief zu gesandt. Bei der telefonischen Kontaktaufnahme und dem folgenden längeren Gespräch und einem Besuch, schilderte sie mir ihren gesundheitlichen Zustand. Die Patientin leidet „unter einer ausgeprägten komplexen posttraumatischen Belastungsstörung. Sie reagiert auf den Anblick von Mund-Nasen-Bedeckungen mit schweren dissoziativen Symptomen“ so das Attest. Damit sie das Haus verlassen kann (z.B. zur Eigenversorgung) hat sie eine Brille abgeklebt, so dass sie in ihrer Umgebung Menschen mit Mundbedeckungen nur sehr verschwommen sehen kann. Um weitere schwere Zusammenbrüche auf der Straße zu vermeiden und eine gewisse Rücksichtnahme von den begegnenden Menschen zu erreichen, war ihre Überlegung, einen Blindenstock und das Tragen von einer Blindenkennzeichnung, beim Ordnungsamt zu beantragen.

Nachfolgend die Antwort des Ordnungsamtes:
Gemäß § 2 Fahrerlaubnis-Verordnung (FeV) darf eine Person, die sich infolge körperlicher oder geistiger Beeinträchtigungen nicht sicher im Verkehr bewegen kann, nur am Verkehr teilnehmen, wenn Vorsorge getroffen ist, dass sie andere nicht gefährdet.

Eine geistige Beeinträchtigung ist dabei auf mangelnden Intellekt bezogen.

§ 2 Abs. 2 FeV konkretisiert Abs. 1, indem explizit körperlich Behinderte angesprochen werden. Diese können eine gelbe Armbinde mit drei schwarzen Punkten tragen. Wesentlich sehbehinderte Fußgänger können ihre Behinderung u. a. durch einen weißen Blindenstock kenntlich machen.

Eine körperliche Behinderung müsste dafür nachgewiesen sein.

Nach Abs. 3 dürfen andere Verkehrsteilnehmer die in Abs. 2 genannten Kennzeichen im Straßenverkehr nicht verwenden.

Demnach kommen die Blindenarmbinde und der Blindenstock für Sie leider nicht in Frage.

Bei der Verwendung von Verkehrsschutzzeichen gibt es eine sog. Beweislastverteilung. D. h. ein geschädigter Verkehrsteilnehmer müsste beweisen, dass das Verschulden den sehbehinderten/blinden Verkehrsteilnehmer trifft.

Wenn nun ein Unfall passiert, an dem Sie als blind/sehbehindert gekennzeichnete Person beteiligt wären, würde automatisch die Schuld beim anderen Verkehrsteilnehmer gesucht werden.

Der gesamte Vorfall wurde durch die behandelnde Diplom Psychologin und mir begleitet.

Zwischenzeitlich ist die Patientin auf Anraten von mir wieder aktiv geworden und hat um sogenannte Assistenz Leistungen gebeten. Diese wurden dann gem. SGB IX (Soziale Teilhabe) bis März 2022 mit acht Stunden in der Woche gewährt.

Fallbeschreibung 2

– Entlassung nach einem Klinikaufenthalt

Der Ehemann beschwert sich über das Entlassungsmanagement bei seiner 73-jährigen Ehefrau als Alzheimer und Demenzpatientin nach einem Klinikaufenthalt.

Der Ehemann führt dazu aus:

1. Kein abschließendes Arzt/Patienten - Ehemann – Gespräch.
2. Bekleidet war meine Frau mit einer Sommerjogginghose (nur für den Hausgebrauch) und Hausschuhen. Unter dem von ihr getragenen Pullover war sie unbedeckt (Unterhemd und BH fehlten). Diesen Sachverhalt habe ich der Klinik mitgeteilt.

Meine Ermittlungen in der Sache haben sich gem. der o. geschilderten Beschwerde bestätigt. Der Entlassungsbericht der Patientin wurde kurzfristig nachgereicht. Die fehlende Bekleidung war nicht mehr aufzufinden. Die Klinikleitung hat sich mit einem Schreiben bei dem Ehemann entschuldigt. Der Ehemann hat die Entschuldigung angenommen.

Fallbeschreibung 3

– Kontakt während der Corona-Pandemie

Folgender Brief erreichte mich:

Sehr geehrter Herr Schildwächter, der heutige Bericht einer Tageszeitung (Angehörige beklagen fehlende Infos) hat mich dazu bewogen Ihnen einmal unsere Geschichte zu erzählen. Meine Eltern (Mutter 84 Jahre, Vater 85 Jahre) haben bis Anfang Dezember weitgehend selbstständig in ihrem Haus gelebt. Anfang Dezember

wurde meine Mutter mit starken Leibschmerzen in die Klinik eingeliefert. Niemand von uns durfte zu ihr. Nach einem operativen Eingriff erlitt sie einen schweren Schlaganfall (halbseitig gelähmt und kann nicht schlucken). Nun passierte uns das gleiche wie in dem Artikel beschrieben. Die Schwestern dürfen keine Auskunft geben und die Ärzte bekommt man selten zu sprechen. Es durfte weiterhin niemand von uns unsere Mutter und Ehefrau besuchen. Telefonieren war und ist durch die Schwere der Erkrankung nicht möglich. Am 22. Dezember 2020 erfolgte dann die Verlegung meiner Mutter in eine andere Klinik für die anstehende Reha. Immer noch durfte niemand zu ihr und telefonisch war es auch äußerst schwer eine genaue Vorstellung vom Zustand der Patientin zu bekommen. Ärzte und Schwestern waren sehr bemüht, jedoch kann man deren Zeitmangel auch verstehen. Am 4. Februar wurde meine Mutter nun in einem Pflegeheim untergebracht. Endlich, nach neun Wochen konnte nun wenigstens mein Vater seine Frau erstmals wiedersehen. Nach zwei Besuchen erhielten wir am Freitag, den 12.02.2021, einen Anruf, dass es meiner Mutter erneut, sehr schlecht gehe und sie wieder in die ursprüngliche Klinik verlegt wurde. Erneut wartete ich auf eine Auskunft und nichts passierte. Am Montag dürfen wir uns erneut nach meiner Mutter erkundigen. Ich möchte Ihnen gar nicht viel darüber erzählen, wie schwierig es für mich war, in Corona-Zeiten einen Heimplatz zu finden, ohne dass man sich wenigstens das Zimmer einmal ansehen kann. Ich habe meine Mutter praktisch unbesehen in ein Heim gegeben.

Was aber viel schlimmer ist, dass mein hochbetagter Vater mit dieser Situation vollkommen überfordert ist und wir als Angehörige seinen Gemütszustand nicht mehr auffangen können. Von meiner Mutter ganz zu schweigen, die mit einer schwersten Erkrankung am Ende ihres Lebens allein gelassen wird. Morgen werde ich mich mit der Seelsorge der Klinik in Verbindung setzen und versuchen wenigstens einen Telefontermin für meinen Vater zu bekommen.

Sehr geehrter Herr Schildwächter, danke, dass Sie meinen Ausführungen gefolgt sind. Ich musste es mir einmal von der Seele schreiben, auch damit Sie darüber informiert sind, welche Zustände zur Zeit in den Kliniken herrschen und wie die Patienten und die Angehörigen leiden und allein gelassen werden. Mit freundlichen Grüßen

Antwort:

Sehr geehrte Frau

danke für Ihren Bericht über die Geschehnisse um Ihre Eltern.

Ihr Bericht macht mich sehr betroffen und traurig. Wir werden täglich mit solchen persönlichen Berichten konfrontiert.

Ich kann Ihnen versichern, dass Ihre Schilderung über die Behandlung Ihrer hochaltrigen Eltern, kein Einzelfall im Lande ist.

Ich habe das Fachministerium über solche Unzulänglichkeiten informiert und stehe im ständigen Kontakt.

Ich denke, wie Sie es auch zum Ausdruck bringen, in der Situation, in der wir z. Zt. leben (Corona-Pandemie) kommen alle Akteure im Bereich der Gesunderhaltung und Pflege an Ihre Leistungsgrenzen, aber auch wir, als Angehörige, kommen schnell an unsere Verständnisgrenzen.

Gleichwohl fordere ich, dass die Informationspflicht der Ärzte und andere Beteiligte, eingehalten wird.

Ihr Handeln, ich vermute mal, die gesamte Familie ist zur Unterstützung Ihrer Eltern eingebunden, gibt mir Zuversicht, dass Sie alles Mögliche tun werden, um Ihrem Vater und Ihrer Mutter zu helfen.

Dafür danke ich Ihnen und Ihrer Familie als Patientenombudsmann.

Wenn Sie Hilfe zur Unterstützung benötigen, dann bitte ich Sie, mich zu informieren.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Schildwächter

- Patientenombudsmann -

Peter Schildwächter



Das zweite Jahr der Pandemie

Jahresbericht von Reinhart Pawelitzki

Im vergangenen Jahr, dem zweiten Jahr der Pandemie in Deutschland, ist die Zahl der Anrufenden an der Westküste weiter deutlich zurückgegangen. Der Grund dafür dürfte nicht die stärkere Zufriedenheit mit Ärzten und Krankenhäusern oder Krankenkassen sein, vermutlich werden es andere Gründe sein:

- a)** die Patienten gingen nicht mehr so häufig zum Arzt aus Angst vor Ansteckungen oder/und
- b)** etliche Krankenhäuser hatten Operationen oder Behandlungen von Patienten verschoben aus Sorge vor einer zu starken Belegung von Betten durch schwerkranke Covid 19-Patienten.

Beide Gründe - hier ausdrücklich nur vermutet - haben dann zu weniger Beschwerden und Ärgerissen geführt, die Patienten und deren Angehörige dazu ermutigt haben, die Ombudsleute zur Klärung oder Vermittlung anzurufen.

Der Krankenhaus-Report 2022 der AOK (Pressemeldung der WIdO vom 05.04.2022) bestätigt diese Vermutungen, was die stationär behandelten AOK-Versicherten betrifft, in dem er durch Zahlen den deutlichen Rückgang belegt. „Die Verschiebung hin zu einem höheren Anteil schwererer Fälle mit höherer Sterblichkeit ist ein

Hinweis darauf, dass Patientinnen und Patienten mit milderen Symptomen vielfach nicht oder nur verzögert den Rettungsdienst alarmiert haben“, so vermutet WldO-Geschäftsführer Klauber.

Eines der Hauptthemen aller Anrufenden war übrigens nicht die Pandemie mit all ihren Unsicherheiten und notwendigen komplizierten Verhaltensweisen, sondern erneut die Problematik, einen Haus- oder Facharzt für Ihre jeweiligen Symptome zu finden. Unter anderem führte der Wohnort der Anrufenden (die Westküste Schleswig-Holsteins mit ihren weit auseinander gezogenen größeren Orten bis Städten) dazu, dass Patienten immer wieder berichteten, sie hätten z.B. bei Neuzugzug keinen Hausarzt gefunden, weil die vorhandenen Praxen einen Patienten-Aufnahmestopp angaben. Wieder andere mit schwerwiegenden Symptomen mussten sehr weite Wege zurücklegen, um einen Facharzt zu erreichen. Nicht selten war das UKSH in Kiel die letzte Adresse der Suchenden. Die Terminvergabestelle der KVSH in Bad Segeberg spielte hier keine Rolle. Und auch nicht selten führten Misstrauen oder Auseinandersetzungen zu einem versuchten Arztwechsel.

Nichts desto trotz war zu beobachten, dass die Zahl der neurotisch geprägten Anfragen weiter anstieg. Die übrigen Problembereiche blieben weitgehend konstant. Stetig wurden Probleme in der Verständigung mit Ärzten oder dem medizinischen Personal angemerkt, die sich jedoch manchmal als Unvermögen des Patienten herausstellten (Alter). Es ist nach wie vor oftmals eine Frage der Zeit, die sich die Behandelnden nehmen. Dazu kommen in Krankenhäusern die ständig wechselnden Betreuungspersonen, die sicherlich im Arbeitsablauf einer Klinik nicht vermeidbar sind, aber die Unsicherheit der Patienten in der ungewohnten Umgebung erhöhen.

Von zwei Fällen in meiner Beratungsarbeit will ich noch berichten, einem ungewöhnlich schnell gelösten und einem anderen Fall:

Anfang 2021: Ein Betreuungsverein rief mich an mit der Frage: Warum bekommt ein Patient keinen Taxischein vom Hausarzt, wenn er eigenständig nicht zur Corona-Impfung kommen kann?

Meine Nachfrage bei der KVSH ergab, es ist keine Kassenleistung, sondern muss privat bezahlt werden. Es gilt die alte Regel: Eine Krankenbeförderung gesetzlich versicherter Patienten in Zusammenhang mit einer Leistung der Krankenkasse muss medizinisch notwendig sein.

Ein kleiner Tipp der Mitarbeiterin der KVSH: Manche Kommunen übernehmen auch diese Kosten. Entsprechend habe ich den Betreuungsverein informiert. Nach knapp zwei Stunden ruft mich die KVSH erneut von selbst an und erklärt: Man habe soeben beschlossen, die Fahrtkosten zur Impfung doch als Kassenleistung anzuerkennen. Es gehe noch heute eine Info an alle Ärzte hinaus. Das war verblüffend schnell entschieden.

Einen etwas anderen Fall beschreibt einen Patienten, der sich über die Behandlung in einer Praxis beschwerten will: Der 73-jährige Herr B. wird während eines Arztbesuches in einer Facharztpraxis nach seiner Ankunft zunächst in die unter der Praxis liegende Apotheke geschickt, um sich eine Maske zu besorgen. Zu diesem Zeitpunkt war keine allgemeine Maskenpflicht angeordnet. Im Anschluss daran wird er in die Toilette zum Händewaschen geschickt. Nachdem er offensichtlich recht schnell wieder an den Empfangstresen gekommen ist, unterstellt ihm die Mitarbeiterin: „Sie haben sich gar nicht die Hände gewaschen, ich habe nichts gehört.“ Er ist sehr empört über diesen Vorwurf und fordert von der Mitarbeiterin eine Entschuldigung. Sie weigert sich und er verlässt entrüstet die Praxis. Nachdem er dem Arzt eine sehr deutliche und umfangreiche Mail geschrieben hat, auf die er keine Antwort erhielt, wandte er sich mit einer ausführlichen Mail an den zuständigen Ombudsmann. Ich habe ihm dann die Situation der Praxen in dieser Zeit der Pandemie geschildert, die zeitlichen und psychischen Zusatzbelastungen erklärt und ihn gebeten, bei Bedarf noch einmal in Ruhe in der Praxis vorzusprechen und ggf. dieses Thema beim Arzt selbst anzusprechen. Ich kann nicht berichten, wie der Fall dann ausgegangen ist, ich habe nicht mehr von dem Patienten gehört.

Zusammenfassend kann ich sagen, ich freue mich immer wieder über die Anrufe aus meinem Bezirk und hoffe, ich kann den Hilfesuchenden einen Weg aufweisen, mit dem sie mit ihrem Problem weiterkommen und es sogar lösen können. Großer Dank sei an dieser Stelle auch der Geschäftsstelle unseres Vereins gesagt, die mir bei allen Anfragen mit Hilfe und Rat beiseite stand.

Reinhart Pawelitzki



In Zeiten der Pandemie

Jahresbericht von Petra Thobaben

2021 – ein Jahr mit zurückgenommenen Aktivitäten, neuen Verhaltensregeln, Maskenpflicht im öffentlichen Raum und vielen Auswirkungen im Leben der Bürgerinnen und Bürger. 2021 ein Jahr, das von der Corona-Pandemie mit ihren vielen Toten, Besuchsverboten in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen und eingeschränkten Begegnungen im privaten Leben bestimmt war.

Daher nimmt es nicht wunder, dass weniger Menschen als sonst den „Hörer“ ergriffen, um der Ombudsfrau ihr Leid, ihren Ärger oder ihre Frustration in der Kommunikation mit Ärztinnen oder Ärzten, Krankenkassen und anderen zu klagen. Manchen, die anriefen, tat es einfach nur gut, jemanden gefunden zu haben, der zuhörte, sie ermutigte ihre Patientenrechte einzufordern. In den Telefonaten mit Praxen liess sich vieles als Missverständnisse oder fehlgeleitete Kommunikation identifizieren und schnelle Lösungen finden, die das Ungemach behoben.

Es waren unterschiedlich lange Gespräche nötig - manche kurz und manche sehr lang. Mitunter brauchte es auch zwei und drei Gespräche, um eine beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu finden. Einige Anfragen konnte ich an unsere Pflegeombudsfrau weiterleiten, deren Fachkompetenz dann gefragt war.

Schwerpunkte der Anfragen bildeten Kommunikations-„Pannen“ in Arztpraxen, Krankenhäusern und Krankenkassen. Dem folgten Rechtsfragen, deren Beantwortung sinnvoller Weise durch das Büro der Bürgerbeauftragten des Landes mit ihrem juristischen Team erfolgen konnte. Ein dritter Schwerpunkt wurde durch Nachfragen zu verordneten oder verweigerten Medikamenten gebildet. Ein weiterer Bereich umfasst die vielfältigen Verdachte über fehlerhafte Behandlungen oder medizinische Massnahmen.

Im Oktober vergangenen Jahres konnte ich zu Gast bei einer Parkinson-Selbsthilfegruppe in Eckernförde sein. Die Gruppe wollte sich über Hilfsangebote für den Alltag mit der Parkinsonkrankheit informieren. Es war eine Gruppe mit vielen Fragen an das Engagement des „Ombudsleutevereins“ und Berichten von Erfahrungen der Begrenzungen durch die Krankheit.

Petra Thobaben



Corona verschärft die Probleme in der Pflege dramatisch

Jahresbericht der Ombudsfrau für die Pflege Dagmar Danke-Bayer

Das Jahr 2021 nahm im Bereich Pflege eine ähnliche Entwicklung wie das Jahr 2020 – nur in umgekehrter Reihenfolge. Zunächst entwickelten sich auch 2021 die Anfragen zahlenmäßig normal.

Nachdem im Frühsommer dann die Corona geschuldeten Einschränkungen gelockert wurden, nahmen sie dann rapide ab. Vermutlich waren viele Menschen so erleichtert darüber, dass alle anderen Probleme darüber zunächst einmal in den Hintergrund rückten, zumal es z. B. wenn auch weiterhin eingeschränkt, in vielen Senioren- und Pflegeheimen wieder Erleichterungen für BesucherInnen gab oder Pflegestützpunkte sowie der Medizinische Dienst wieder Hausbesuche machten. Als diese Lockerungen aufgrund der hohen Fallzahlen im Herbst wieder aufgehoben wurden und es wieder mehr Einschränkungen gab, erhöhten sich die Anfragen jedoch schlagartig, so dass letztendlich deren Anzahl zahlenmäßig fast gleich hoch war wie im Vorjahr. Auch die Themen ähnelten sich.

Es gab wieder Nachfragen und Klagen von Angehörigen zu den Besuchsregelungen in den Heimen. Diesmal allerdings etwas differenzierter, da diese inzwischen vermehrt unterschiedliche Angebote für Besucher mit z. T. unterschiedlichen Voraussetzungen (Impfungen, Tests) vorhielten. Missfallen erregte u.a. bei vielen Angehörigen vor allem, dass sie zwar das Heim unter bestimmten Voraussetzungen betreten aber ihre Angehörigen nicht in ihren Zimmern aufsuchen durften. Viele Angehörige wollten sich verständlicherweise persönlich davon überzeugen, dass die pflegebedürftige Mutter bzw. der pflegebedürftige Vater trotz der größeren Belastung der Pflegekräfte durch Corona, weiterhin gut versorgt war

und alles hatte was sie/er brauchte. Zumal vor der Pandemie ja die Angehörigen oft bestimmte Dinge für die Pflegebedürftigen besorgten oder regelten, was während des Lockdowns und meist auch danach wegen der andauernden Zugangsbeschränkungen nicht mehr möglich war.

Weiterhin gab es etliche meist fassungslose oder empörte Nachfragen zu nicht unerheblichen Erhöhungen (nicht selten mehrere hundert Euro) des Eigenanteils, den Pflegebedürftige in den stationären Einrichtungen leisten sollten. Für viele, vor allem Angehörige, waren diese Erhöhungen oft nicht nachvollziehbar. Mit genauerem Nachfragen nach dem Vorgehen der Betreiber und zum Inhalt der Begründungen für die Erhöhungen, konnte ich dann in der Regel erst einmal den rechtmäßigen Ablauf klären. Danach versuchte ich meist recht umfassend zu erklären, aus welchen Kostenanteilen sich der Eigenbeitrag nach gesetzlichen Vorgaben zusammensetzt, welche Rechte die Bewohner und welche Pflichten die Betreiber bei Erhöhungen haben etc.. Dies führte dann letztendlich in der Regel zur Einsicht der BeschwerdeführerInnen, dass es hier für ein rechtliches Vorgehen gegen diese Erhöhungen wohl tatsächlich keine Begründung gab. Die damit einhergehende Erkenntnis, dass es sich bei den Heimen eben nicht um Einrichtungen der Wohlfahrt, sondern um betriebswirtschaftlich geführte Unternehmen handelt, führte nicht selten bei den Betroffenen zu Unverständnis dem Gesetzgeber gegenüber! Vor allem, wenn das Ergebnis der Erhöhung bedeutet, dass die/der pflegebedürftige Angehörige die erhöhten Kosten nicht mehr selbst aus seinem Einkommen tragen kann, sondern zukünftig auf Unterstützung der Familie oder des Sozialamtes angewiesen ist.

Des Weiteren führte der dann Corona bedingte wieder praktizierte Verzicht des Medizinischen Dienstes auf Hausbesuche bei der Begutachtung zur Pflegebedürftigkeit bei den Betroffenen immer wieder zu großem Unverständnis und Nachfragen zum Widerspruch bei Ablehnung der gestellten Anträge. Wie schon im Jahresbericht 2020 angeführt, ist es für die Betroffenen, nicht selten sehr alten Menschen, die ebenso wie ihre unterstützenden Angehörigen oft nicht wissen, welche Gewichtung einzelnen Kriterien bei der Erstellung des Gutachtens zukommt oder wie sie ihre alltäglichen Probleme und Hilfsbedürfnisse auf einem Fragebogen oder in einem Telefonat darstellen können, zu großen Unsicherheiten und Missverständnissen. Dr. Schünemann, Leiter der Abteilung „Pflegeversicherung“ beim Medizinischen Dienst Nord in Lübeck, erklärte mir zwar, dass sich in der Zeit der Pandemie seiner Kenntnis nach die Anzahl der positiven Ergebnisse bei den Begutachtungen eher erhöht hätte, er erklärte sich aber dennoch bereit, verschiedene fragliche Gutachten aus einem bestimmten Bezirk in Schleswig-Holstein, die zu einer Zurückstufung bzw. keiner Ein- oder Höherstufung in einen Pflegegrad führten, noch einmal nachzuprüfen.

Auch Abrechnungsbetrug, also Abrechnungen von Leistungen, die nicht erbracht wurden oder z.B. eigenmächtige Kürzung der Leistungen durch den Anbieter, die aber weiter in derselben Höhe abgerechnet werden, sind in der ambulanten Pflege weiterhin ein ernstzunehmendes Thema. Die Betroffenen stehen dem immer hilfloser gegenüber, da oft nicht nur die Beweislage schwierig ist, sondern inzwischen diese Betreiber die Notlage der Pflegebedürftigen bewusst ausnutzen. Denn diese sind auf diesen Anbieter angewiesen, da sie aufgrund des sowieso vorhandenen Personalmangels, der durch die Coronaerkrankungen nochmal prekärer geworden ist, keine Alternative zu diesem Pflegedienst finden. Andere Pflegedienste, vor allem in der Fläche aber jetzt auch schon in den Städten, übernehmen sehr häufig wegen mangelnden Personals keine neuen Pflegefälle. Das heißt, die Betroffenen haben keine Alternative und müssen die neuen Bedingungen dann notgedrungen akzeptieren oder weiterhin Kunde eines vielleicht betrügerischen bzw. manipulativ tätigen Anbieters bleiben!

Ebenfalls hat sich unter den Bedingungen der Pandemie die Situation der Kurzzeit- oder Ersatzpflege nochmal verschlimmert. Unter anderem hat sich beispielsweise bei mir in höchster Not eine Frau gemeldet, die sich einer dringenden Operation unterziehen musste aber in weitem Umkreis zu ihrem Wohnort keine Einrichtung fand, die ihren pflegebedürftigen Ehemann für die Zeit ihres Krankenhausaufenthaltes in die Kurzzeitpflege aufnehmen konnte. Schließlich blieb als Lösung, da die Zeit inzwischen drängte, nur noch die gleichzeitige Aufnahme des Ehemannes in das Krankenhaus übrig!

Insgesamt kann aus meiner Sicht und wie ich auch aus Kontakten mit verschiedenen Pflegestützpunkten und der entsprechenden Abteilung bei der Bürgerbeauftragten erfahren habe, festgestellt werden, dass die Pandemie dazu geführt hat, dass sich alle Probleme, die schon seit viel zu langer Zeit die gesamte Pflegesituation begleiten, noch einmal drastisch verstärkt haben und die Auswirkungen sich für die Betroffenen immer dramatischer darstellen. Die Not ist bei immer mehr Menschen groß und vor Ort ist man dieser Not gegenüber immer häufiger hilf- und fassungslos!

Dagmar Danke-Bayer



Rechtsberatung

Holger Glameyer, Rechtsanwalt - Fachanwalt für Medizinrecht -

Die Kanzlei Funke - Oltmanns - Glameyer ist ausschließlich im Bereich des Medizinrechts tätig.

Im Jahre 2021 hat es über den Patientenombudsverein vermittelte Anfragen u. a. zu nachfolgenden Themen gegeben:

- Indikation einer Varizenoperation
- Kälteverbrennung durch Warzenentfernung
- Darmperforation nach Darmspiegelung
- Komplikation nach Katarakt-Operation
- Entzündung einer einliegenden Knie-TEP
- Nervschaden nach Implantation einer Hüft-TEP

In den telefonischen Beratungsgesprächen kann lediglich eine erste Einschätzung erfolgen.

Zur abschließenden rechtlichen Beurteilung ist regelmäßig die Einsichtnahme in die Behandlungsunterlagen erforderlich.

Zur abschließenden rechtlichen Beurteilung wird dann regelmäßig die Einholung eines Sachverständigengutachtens notwendig sein.

Im Rahmen der Anfragen wird zudem regelmäßig auf laufende Widerspruchs- und Verjährungsfristen hingewiesen.

Holger Glameyer
- Fachanwalt für Medizinrecht -

Ehrenamt braucht Unterstützung!

Die überwiegend ehrenamtliche Arbeit des gemeinnützig tätigen Patientenombudsvereins finanziert sich aus Mitgliedsbeiträgen und Spenden.

Ihnen ist eine qualitativ hochwertige Beratung wichtig? Dann leisten Sie finanzielle Hilfe in Form einer Spende oder werden Sie Mitglied im Verein.

Auf unserer Homepage finden Sie unter „Der Verein - Wir über uns“ eine Beitrittserklärung als Download.

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

Festakt zum 25-jährigen Jubiläum

In einer Feier mit 60 Gästen haben wir im Herbst unser 25-jähriges Bestehen gefeiert.

Der Vorsitzende unseres Vereins, **Volker Dornquast**, begrüßte Sozialminister **Dr. Heiner Garg** als Ehrengast in den Räumen der Akademie der Ärztekammer S.-H. in Bad Segeberg. „Der Patientenombudsverein ist seit vielen Jahren in seiner Rolle als Vermittler bei Konflikten im Gesundheitswesen und Pflegebereich absolut unverzichtbar. Auch mein Haus arbeitet regelmäßig mit dem Verein zusammen“ sagte Garg. Weiter führte er aus, dass in der Coronapandemie der Verein ein wichtiger Ansprechpartner gewesen sei. Seiner Rolle würde er vor allem durch die ehrenamtliche Arbeit der Patientenombudleute und der Pflegeombudsfrau gerecht, wofür er sehr dankbar sei.



In ihren Grußworten dankte Frau **Prof. Dr. Claudia Schmidtke**, MdB und Beauftragte der Bundesregierung für Belange der Patientinnen und Patienten, im Namen der Bundesregierung den Ombudsleuten sowie allen Vereinsmitgliedern herzlich für ihren persönlichen Einsatz und wünschte, dass sich der Patientenombudsverein weiter so positiv entwickelt.

Festakt zum 25-jährigen Jubiläum

Iris Kröner, AOK NordWest, Landesdirektorin für Schleswig-Holstein und Bevollmächtigte des Vorstandes, dankte den Ombudsleuten dafür, dass sie den Patientinnen und Patienten in einem hoch komplexen Gesundheitswesen Halt und Orientierung gegeben haben. Sie hätten die Menschen durch das Gesundheitswesen navigiert und ihre Rechte als Patientin oder Patient gestärkt.



Prof. Dr. Henrik Herrmann, Präsident der Ärztekammer Schleswig-Holstein, wies darauf hin, dass sehr häufig Beschwerden von Ombudsfrauen und -männern in Gesprächen zur Zufriedenheit beider Seiten geklärt und weitere Eskalationen vermieden werden konnten. In einem komplexer werdenden Gesundheitssystem werde der Gedanke und die Bedeutung des Ombudsvereins noch zunehmen. Er wünsche dem Verein weiterhin viel Kraft, Erfolg und eine stetige Weiterentwicklung.

Festakt zum 25-jährigen Jubiläum

Den Festvortrag hielt Frau **Prof. Dr. Schmidtke** zum Thema „Die Patientin und der Patient im Mittelpunkt“.



Alle Texte sowie eine kleine Chronik können sie in einer von uns erstellten „Jubiläums-Broschüre“ nachlesen, zu finden auf unserer Homepage. Gerne können Sie die Broschüre auch über das Kontaktformular oder telefonisch über die Geschäftsstelle (Frau Bogaers, Tel.04551- 803422) anfordern.



(v. l. Dagmar Jonas, Peter Schildwächter, Iris Kröner, Volker Dornquast, Prof. Claudia Schmidtke, Reinhart Pawelitzki, Dr. Heiner Garg, Prof. Henrik Herrmann, Dagmar Danke-Bayer, Hans-Peter Bayer)

Beraten, vermitteln und kommunizieren



JUBILÄUM Ombudsleute vermitteln zwischen Ärzten und Patienten. Seit 25 Jahren sind sie im Patientenombudsverein organisiert – Anlass für einen Rück- und Ausblick.



Mit dem Ziel, eine niedrigschwellige Beratungsstelle für Patienten zu schaffen, um zur Verständigung und Vermittlung zwischen Patienten auf der einen und Ärzten sowie Krankenkassen auf der anderen Seite beizutragen, wurde 1996 der Patientenombudsmann Schleswig-Holstein e. V. gegründet. Obwohl die Gründungszeit und die Anfangsjahre des Vereins nicht leicht waren und sich die Initiatoren gegen Widerstand wehren mussten, ist der Patientenombudsverein heute ein etabliertes Beratungs- und Vermittlungsorgan im schleswig-holsteinischen Gesundheitswesen.

Hintergrund der Gründung des damals bundesweit einmaligen Vereins war das 1993 unter dem ehemaligen Bundesgesundheitsminister Horst Seehofer verabschiedete Gesundheitsstrukturgesetz

(GSG). „Das Gesetz sorgte für große Unsicherheit unter Patienten und unter Ärzten“, erinnert sich der Mitinitiator und damalige Hauptgeschäftsführer der Ärztekammer Schleswig-Holstein, Dr. med. Dr. phil. Karl-Werner Ratschko. Unter den Ärzten herrschte Unsicherheit, welche Medikamente verschrieben werden konnten, und die Patienten erhielten nicht mehr die Medikamente, die sie kannten. Die Folgen waren wachsende Unzufriedenheit bei den Patienten und damit steigende Beschwerdeingänge bei der Ärztekammer.

Um zur Verständigung zwischen der Ärzteschaft und Dritten beizutragen, kam bei der Ärztekammer die Idee auf, Ombudsleute zwischen den einzelnen Parteien vermitteln zu lassen. Da man die zu gründende Einrichtung jedoch von der Ärztekammer trennen wollte, suchte Ratschko nach Mitstreitern. Einen fand er

in dem damaligen AOK-Landesvorsitzenden Peter Buschmann. Beide setzten sich in ihren jeweiligen Einrichtungen für die Gründung eines neutralen Vereins ein.

Nach drei Jahren Überzeugungsarbeit konnte der Verein schließlich im Dezember 1996 als „Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e.V.“ gegründet werden. Den Erfolg des Vereins, auch nachdem sich die Unsicherheit über das GSG in den Jahren nach dessen Verabschiedung gelegt hatte, ist nicht zuletzt dem damaligen Vorsitzenden Prof. Günther Jansen zu verdanken. „Sein soziales Engagement, sein Eintreten für die 'kleinen Leute', aber auch seine starke Persönlichkeit machten ihn nach seinem Ausscheiden aus der aktiven Politik zum geborenen Vertreter der Patientenombuds Idee“, schrieben Ratschko und der ehemalige Justiziar der Ärztekammer und spätere Geschäftsführer des Vereins Hans-Peter Bayer in einer Danksagung zum Ausscheiden Jansens, der nach Vereinsgründung 15 Jahre lang den Vorsitz innehatte.

Die Idee, Patienten niedrigschwellig bei ihren Sorgen im Gesundheitswesen zu beraten, verfiel auch bei weiteren Akteuren des Gesundheitswesens, sodass nach der Ärztekammer und der AOK Nordwest zahlreiche weitere Gesundheitsinstitutionen, Krankenhäuser, Ärzte- und Praxisnetze sowie Krankenkassen ihre Mitgliedschaft anmeldeten.

„Mangelnde Kommunikation und falsche Erwartungen durch Dr. Google führen noch heute zu Unzufriedenheit und Unverständnis“, so Volker Dornquast, der seit 2018 Vereinsvorsitzender ist. Die Ombudsleute können in dieser Ausnahmesituation außergerichtlich vermitteln. „Wir sind weder auf der Seite der Patienten noch auf der Seite der Ärzte. Wir sind neutral und unsere vermittelnde Tätigkeit hilft beiden Seiten, den Fall neu zu überdenken und sich intensiver mit ihm auseinanderzusetzen“, so Dornquast. Aus den zwei Ombudsleuten von 1996 sind mittlerweile sieben geworden, die ehrenamtliche Beratungen des Vereins leisten. Zwei von ihnen sind für den Bereich Pflege verantwortlich, für den der Verein seit 2003 sein Beratungs- und Vermittlungsangebot vorhält.

Während der Pandemie erhielt der Verein 566 Vermittlungsanfragen, 2019 waren es 741. Diese Inanspruchnahme verdeutlicht, dass sich der Patientenombudsverein im schleswig-holsteinischen Gesundheitswesen etabliert hat.

STEPHAN GÖHRMANN

Öffentlichkeits- und Gremienarbeit

Veranstaltungen und Messen, die jedes Jahr wiederkehrend stattfinden und an denen wir immer gerne teilgenommen haben, fanden weiterhin nicht statt. Auch Vorträge, in denen unsere Ombudsleute über die Arbeit des Vereins berichten, konnten nicht, oder nur ganz bedingt, gehalten werden. Soziale Kontakte sollten weiterhin eingeschränkt werden, alles fand nur noch „am Bildschirm“ statt. Besprechungen oder auch Sitzungen wie z. B. die Teilnahme an den Zusammenkünften der Ethik-Kommission, fanden telefonisch statt.

So gibt es für 2021 nicht sehr viel zu berichten i. S. Öffentlichkeits- und Gremienarbeit.

Im Folgenden finden Sie eine Übersicht der weiteren Tätigkeiten unserer Ombudsleute:

Dagmar Jonas

Teilnahme an den Sitzungen der Ethik-Kommission I

Peter Schildwächter

17.11.21 Vortrag VdK Oldenburg

Petra Thobaben

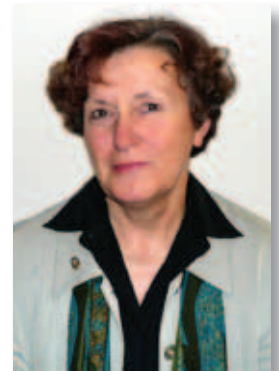
Teilnahme an den Sitzungen der Ethik-Kommission II

10/2021 Vortrag Parkinson SE-Gruppe Eckernförde

Personalia

Am 31.12.2021 ist **Petra Thobaben** aus ihrem Amt als Ombudsfrau in den Bereichen Kiel, Rendsburg-Eckernförde, Plön und Segeberg ausgeschieden. Sie hat in der Zeit vom 6. Mai 2019 – 31. Dezember 2021 diese Bereiche ehrenamtlich betreut. Dafür „Herzlichen Dank“. Zusätzlich hat Sie in dieser Zeit mit beratender Stimme an den Sitzungen der Ethik-Kommission II der Ärztekammer S.-H. sowie des Landeskrankenhausausschusses des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie und Senioren teilgenommen.

Für das erste Halbjahr 2022 hat **Siegrid Petersen** vorerst die Betreuung dieser Bereiche als Ombudsfrau in Vertretung übernommen.



Siegrid Petersen

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:

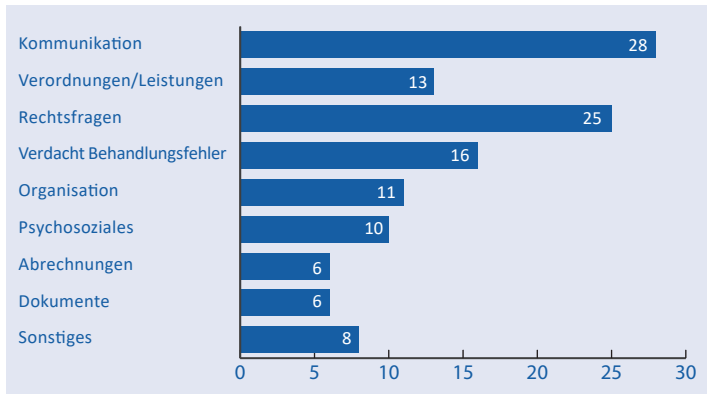
info@patientenombudsmann.de



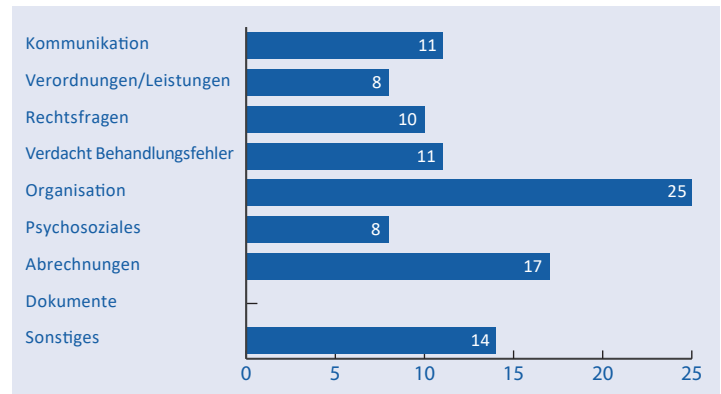
Anfrageaufkommen 2021

Im zweiten Jahr der Pandemie wurde die ehrenamtliche Tätigkeit des Ombudsvereins mit insgesamt 577 Anfragen hauptsächlich Corona-bedingt erneut deutlich weniger als in den Jahren vor der Pandemie in Anspruch genommen.

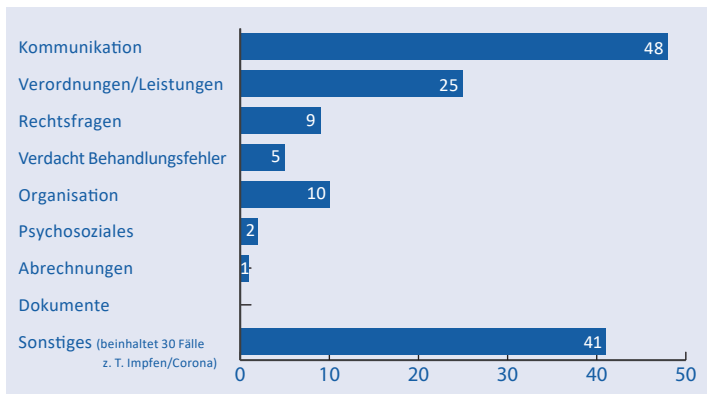
Die Pflege-Ombudsfrau hatte 2021 am meisten Anfragen rund um Pflege-Leistungen (51 von insgesamt 146 Anfragen).



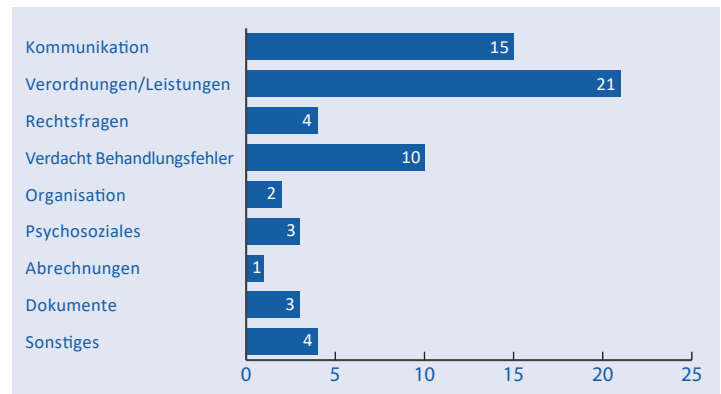
Petra Thobaben (123)



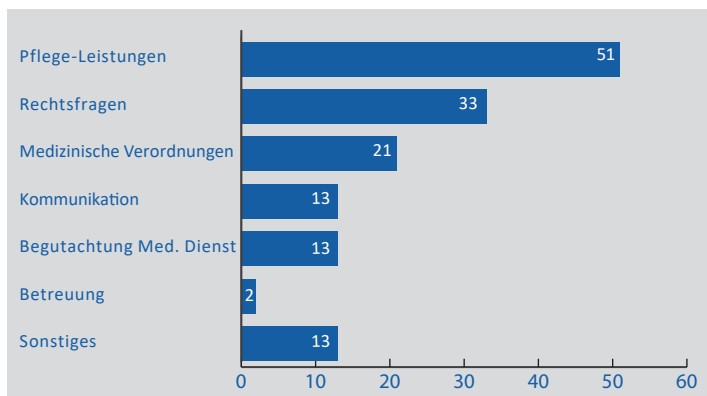
Peter Schildwächter (104)



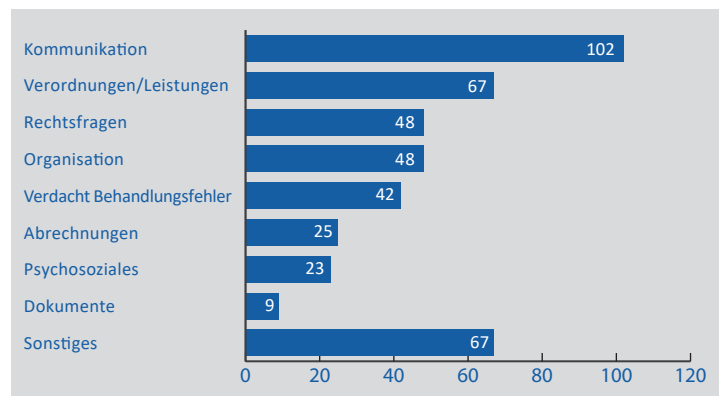
Dagmar Jonas (141)



Reinhart Pawelitzki (63)



Dagmar Danke-Bayer (146) – Pflege



Themen-Ranking 2021 der Patientenombudsleute (431)

Mitglieder

Land Schleswig-Holstein

Gesundheitsinstitutionen

Ärzttekammer 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.
Brücke Schleswig-Holstein gGmbH
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband
Schleswig-Holstein e. V.
Diakonisches Werk Schleswig-Holstein
Sozialverband Deutschland e. V., Landes-
verband Schleswig-Holstein
Vorwerker Diakonie gGmbH

Krankenhäuser

AMEOS Krankenhausgesellschaft Hol-
stein mbH (Kliniken Heiligenhafen, Kiel,
Lübeck, Neustadt, Oldenburg, Preetz)
AMEOS Krankenhausgesellschaft Ost-
holstein mbH (Kliniken Eutin, Fehmarn,
Oldenburg)
Asklepios Klinik Bad Oldesloe
Curtius Klinik Malente
DIAKO Nordfriesland gGmbH
(Bredstedt, Breklum, Husum, Niebüll,
Riddorf, Tarp, Schleswig, Kiel)
DRK Krankenhaus Mölln-Ratzeburg
gGmbH
Ev.-Luth. Diakonissenanstalt zu Flensburg
Friedrich-Ebert-Krankenhaus Neumünster
Kinderzentrum Pelzerhaken
Lubinus Clinicum Kiel

Klinikum Nordfriesland gGmbH (Föhr-
Amrum, Husum, Niebüll, Tönning)
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

Ärztennetz 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 – Berufsverband 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 der Krankenversi-
cherung 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
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

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

(Stand: 04/2022)

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

