

# Wo sich Patienten Luft verschaffen können

Unabhängige Patientenfürsprecherinnen kümmern sich in den Kliniken um Beschwerden, leiten aber auch Lob weiter

Foto: Oeser



Patientenfürsprecherinnen im Heilig-Geist-Hospital: Wiebke Anton (links) und Sonja Eichner.

**E**s ist immer gut, wenn bei Problemen und Konflikten eine neutrale Stelle helfen kann. Dort, wo die Verhältnisse von Natur aus ungleich sind wie im Krankenhaus, ist sie besonders hilfreich. Sonja Eichner, die 14 Jahre lang Patientenfürsprecherin im Hospital zum Heiligen Geist war und seit zehn Jahren zusätzlich als Grüne Dame im Dienste der Patienten steht, sieht das auch so: „Da liegt man unten im Bett, und die Herren und Damen der Visite blicken auf einen herab.“ Da sei man eher unsicher und kriege den Mund nicht auf.

Deshalb wurde vor einigen Jahren das Ehrenamt eines unabhängigen Patientenfürsprechers im Hessischen Krankenhausgesetz eingerichtet: Patientenfürsprecher werden von der Stadtverordnetenversammlung

gewählt und berichten einmal im Jahr dem Gesundheitsamt. „Oft hilft es schon, wenn man sich die Sorgen offen anhört“, weiß Sonja Eichner, „denn heutzutage wissen Patienten ja, dass ein Krankenhaus auch ein kompliziertes Unternehmen ist und man als Patient die Abläufe nicht immer durchschaut.“

Patientenfürsprecher sind Mittler, hören zu, erklären die Abläufe und machen gegenüber Pflegepersonal, Ärzten und Verwaltung aus ihrer Erfahrung heraus auch Verbesserungsvorschläge. Die meisten Klagen betreffen das Essen auf der Station und die Wartezeiten in der Notfallambulanz. Das bestätigt auch Sonja Eichners Nachfolgerin, Wiebke Anton, die seit Ende Januar im Hospital zum Heiligen Geist dafür sorgt, dass ein möglichst sorgenfreier Aufenthalt

die Behandlung und Genesung unterstützen kann.

„Viele Konflikte und Unzufriedenheit zwischen Patienten und Krankenhauspersonal können geklärt werden, bevor sie in Frustration, Enttäuschung und großer Verärgerung enden“, sagt sie. Und natürlich leitet sie auch gern Lob von Patienten weiter. Doch an den „Stellschrauben“ Verpflegung und Wartezeit in der Notfallambulanz ist sehr schwer zu drehen: Das Budget setze eben Grenzen, und Notfälle, bei denen es oft um Leben oder Tod geht, hätten nun einmal Vorrang.

Die ausgebildete Mediatorin und Politikwissenschaftlerin klärt nicht nur Missverständnisse. Sie beachtet auch sorgfältig die Evaluierungsbögen, die Patienten am Ende ihres Aufenthalts ausfüllen, und sucht das Gespräch mit dem Qualitätsmanagement des Krankenhauses. Bislang sei sie auch bei Stationsleitern und Ärzten auf offene Ohren gestoßen. Nur eines ist für Wiebke Anton noch nicht zufriedenstellend: „Viele Patienten wissen gar nicht, dass es Fürsprecher für sie gibt.“

*Karin Willen*

## Wo gibt es Patientenfürsprecherinnen, und wie kann man sie erreichen?

In jedem Frankfurter Krankenhaus kümmert sich eine Patientenfürsprecherin mindestens zwei Stunden in der Woche persönlich um Patienten. Den Rest der Zeit kann sie über den telefonischen Anrufbeantworter oder über E-Mail erreicht werden. Patienten fragen am besten bei Krankenschwestern oder Grünen Damen nach oder schauen auf der Website des Krankenhauses nach den Kontaktmöglichkeiten. *wil*