

Helferin in der Not

Es gibt sie in jedem Krankenhaus, doch nicht jeder weiß, dass es sie gibt: die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher. Inge Döring, Patientenfürsprecherin am Alsfelder Kreiskrankenhaus, gibt einen Einblick in ihre Tätigkeit.

VON SOPHIE RÖDER

Jeden zweiten und vierten Donnerstag im Monat ist Inge Döring in ihrem Büro im Erdgeschoss des Kreiskrankenhauses Alsfeld. Dort hat sie ein offenes Ohr für Patienten und Angehörige. Auch außerhalb der Sprechzeiten ist Döring erreichbar, um Anliegen, Wünsche oder Beschwerden entgegenzunehmen. »Es ist gut, hier vor Ort zu sein, aber in der Zeit von 10.30 Uhr bis 11.30 Uhr kommt nicht immer jemand. Daher bin ich täglich telefonisch zu erreichen und man kann individuelle Termine vereinbaren.« Döring ist die Patientenfürsprecherin des Alsfelder Krankenhauses.

Schon seit vielen Jahren gibt es in Deutschland in jedem Krankenhaus eine Patientenfürsprecherin oder einen Patientenfürsprecher. Diese werden als Ehrenbeamte vom entsprechenden Landkreis ernannt, um sich für die Patienten einzusetzen. Das besondere an dem Posten: Auch wenn Döring in der Klinik ist, nimmt sie dort eine unabhängige Rolle ein. »Ich unterstehe hier niemandem.« Daher ist sie nicht weisungsgebunden und kann zwischen den Beteiligten vermitteln.

„Konfliktlösung liegt mir. Es war mir schon immer wichtig, beide Seiten zu hören.“

Inge Döring,
Patientenfürsprecherin

Als Patientenfürsprecherin tätig ist Döring seit 2021. Das Kreiskrankenhaus kennt sie aber schon wesentlich länger. »Ich habe vor meiner Rente hier gearbeitet«, sagt die 68-Jährige aus Kirtorf-Wahlen. Zuerst war sie als Arzthelferin, später im Arbeitsmedizinischen Dienst im Haus tätig. »Das hat mir auch viel Spaß gemacht. Gerade als ich mich gefragt habe, ob ich mir in der Rente noch eine Aufgabe suchen kann, kam ein Brief, ob ich mir vorstellen kann, als Patientenfürsprecherin zu arbeiten.« Nach kurzer Überlegung



In ihrem Büro im Alsfelder Kreiskrankenhaus hat Patientenfürsprecherin Inge Döring stets ein offenes Ohr für die Wünsche und Nöte von Patienten oder Angehörigen.

FOTO: SMF

habe sie zugestimmt. Schließlich helfe sie gern.

»Und Konfliktlösung liegt mir. Es war mir schon immer wichtig, beide Seiten zu hören.« Wie man Konflikte lösen kann, hat Döring 2008/2009 bei einer Schulung zur Mediatorin für gewaltfreie Kommunikation gelernt. Das und ihre Kenntnisse aus ihrer Arbeit im Haus, über die Strukturen und Vorgänge seien für sie zudem ein Vorteil für ihre Aufgaben als Patientenfürsprecherin.

Die Anliegen, womit sich die

Patienten oder Angehörigen an Döring wenden, sind ganz unterschiedlich. So können es beispielsweise Rückmeldungen zum Essen – sowohl Lob als auch Beschwerden –, Anmerkungen zu Parkplatzproblemen, aber auch persönliche Anliegen sein.

Ein Fall, der Döring in Erinnerung geblieben ist: Eine ältere Dame ist mit einer Lungenentzündung im Kreiskrankenhaus behandelt und anschließend wieder entlassen worden. Zu Hause angekommen

hatte ihr Mann bemerkt, dass der Arztbrief verschwunden war. Also hatte er sich mit Döring in Verbindung gesetzt. »Ich habe dann auf der Station angerufen und alles klären können.

Auch die Mitarbeiter sind immer sehr daran interessiert, die Probleme einfach und unkompliziert zu lösen.« Der Arztbrief ging kurzerhand direkt an den Hausarzt. Diese Info hatte Döring dem älteren Herrn übermittelt, »und er war sehr glücklich«. Auch Bea-

te Tanneberger, Pflegedienstleitung am Kreiskrankenhaus, lobt die gute Zusammenarbeit mit der Patientenfürsprecherin: »Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben bei Fragen immer einen direkten Draht zu Inge Döring, und wir können auftauchende Probleme gemeinsam pragmatisch angehen«, unterstreicht die Pflegedienstleitung. Das komme letztendlich den Patientinnen und Patienten zugute und Sorge für stetige Verbesserung.

Manchmal wenden sich die Patienten auch an Döring, wenn sie einen Arzt sprechen wollen, aber nicht erreichen. Doch nicht nur Patienten wenden sich an die Patientenfürsprecherin. So geht es manchmal auch um Fragen und Probleme oder Konflikte, die Angehörige untereinander haben. »Manchmal hilft es den Betroffenen einfach, ihre Sorgen loszuwerden und darüber zu reden.«

„Manchmal hilft es den Betroffenen einfach, ihre Sorgen loszuwerden und darüber zu reden.“

Inge Döring,
Patientenfürsprecherin

So hatte ein Patient eine Darmspiegelung und damit verbunden das Problem besetzter Toiletten. »Das fand er verständlicherweise fürchterlich, war aber dafür sehr zufrieden mit der Unterstützung durch das Personal«, berichtet Döring, die den Patienten oder Angehörigen gerne zuhört. »Die Geschichten interessieren mich. Außerdem versuche ich, pragmatisch und unkompliziert zu helfen.«

Nur in einem Bereich kann Döring nicht weiterhelfen: »In medizinische Anliegen mische ich mich nicht ein, da verweise ich direkt an die Fachleute.« Die meisten Anfragen habe Döring von älteren Menschen, die Unterstützung in bestimmten Situationen brauchen, wie beispielsweise die Situation mit dem Arztbrief. Andere Sachen klären die meisten direkt mit dem Krankenhauspersonal oder dem Beschwerdemanagement.

Was gar nicht nachgefragt werde, sind Fragen zu Patientenverfügungen. Dafür wenden sich Interessierte an den Sozialen Dienst. Ob eine kleine Frage, oder ein größerer Konflikt, Döring versucht stets, die Probleme, die an sie herangetragen werden, zu lösen und hat viel Freude an der Tätigkeit.

INFO

Kontakt zu den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern

Das Ehrenamt der Patientenfürsprecherin oder des Patientenfürsprechers gibt es in allen Vogelsberger Krankenhäusern.

Im Kreiskrankenhaus in Alsfeld ist Inge Döring jeden zweiten und vierten Donnerstag im Monat von 10.30 Uhr bis 11.30 Uhr in ihrem Büro anzutreffen. Telefonsich erreichbar ist sie täglich unter Telefon 06631/981125 oder per E-Mail an info@kkh-alsfeld.de.

Im Eichhof Krankenhaus in Lauterbach steht den Patientinnen und Patienten die ehrenamtliche Patientenfürsprecherin Marie-Luise Kochs zur Verfügung. Für schriftliche Mitteilungen steht den Patienten und Angehörigen ein Briefkasten neben der Zentralen Patientenaufnahme sowie auf den Stationsfluren zur Verfügung. Die Sprechstunde von Kochs ist mittwochs von 10 bis 12 Uhr. Telefonisch erreichbar

ist sie unter der Nummer 06641/8271408.

Im Kreiskrankenhaus in Schotten ist Willi Zinnel der Patientenfürsprecher. Seine Sprechstunde ist jeden ersten Mittwoch im Monat von 14 bis 15 Uhr. Gesprächswünsche können vorab beim Pflegepersonal, an der Pforte, in der Aufnahme oder telefonisch angemeldet werden. Seine Stellvertreterin ist Ute Kohlbrecher.

smf/pm