Ein offenes Ohr für Patienten

Nicht immer läuft im Krankenhaus alles so, wie Patienten es sich wünschen. Patientenfürsprecher nehmen ihre Anliegen auf und vermitteln bei Problemen. In Alsfeld übernimmt Gabriele Meyer-Jäger das Amt ab November. In Lauterbach bringt Albrecht Schrimpf bereits Erfahrung in dieser Aufgabe mit.

VON ALINA ROTH

Der grüne Kittel gehört zu ihrem Ehrenamt: Gabriele Meyer-Jäger ist seit 2015 bei den Grünen Damen am Kreiskrankenhaus Alsfeld aktiv. Ab November übernimmt sie zusätzlich das Amt der Patientenfürsprecherin. ALINA ROTH

Vogelsbergkreis – Ein Krankenhausaufenthalt ist für viele Menschen eine ungewohnte Situation. Der Alltag verändert sich, Untersuchungen und Behandlungen bestimmen den Tag. Da kann es guttun, wenn jemand Zeit hat, zuhört oder bei einem Anliegen weiterhilft.

Genau hier setzen unabhängige Patientenfürsprecher an. Sie nehmen die Anliegen der Patienten ernst, hören bei Sorgen und Beschwerden zu und vermitteln bei Problemen. Während Gabriele Meyer-Jäger sich auf ihre neue Aufgabe am Kreiskrankenhaus Alsfeld vorbereitet, kennt Albrecht Schrimpf die Arbeit als Patientenfürsprecher am Krankenhaus Eichhof in Lauterbach bereits aus eigener Erfahrung.

Gabriele Meyer-Jäger engagiert sich seit 2015 bei den Grünen Damen am Kreiskrankenhaus Alsfeld. Seit 2023 leitet sie die Gruppe, zu der derzeit neun Frauen gehören. Der Umgang mit Menschen war ihr bereits aus ihrem Berufsleben vertraut: Rund 30 Jahre lang führte sie gemeinsam mit ihrem Mann ein eigenes Hotel. Auch nach dem Berufsleben wollte die heute 75-Jährige aktiv bleiben und anderen Menschen etwas zurückgeben. Bei den Grünen Damen hat sie dafür eine Aufgabe gefunden, die ihr bis heute viel bedeutet. Jeden Mittwoch besuchen jeweils zwei Ehrenamtliche die Patienten auf den Stationen. Sie fragen, wie es ihnen geht, ob sie etwas benötigen oder einfach ein wenig Gesellschaft zum Reden möchten. Pflegerische Aufgaben übernehmen sie nicht. Stattdessen hören sie zu, führen Gespräche oder bringen beispielsweise etwas aus der Cafeteria mit.

Oft dauert ein Besuch nur fünf bis 15 Minuten. Gerade ältere Menschen erzählen dabei gerne aus ihrem Leben, berichtet Meyer-Jäger. Doch auch jüngere Patienten seien offen für die Begegnungen. Meyer-Jäger schätzt an ihrem Ehrenamt, dass sie Menschen in einer schwierigen Situation aufmuntern kann. Dafür brauche es vor allem Offenheit, Verständnis und Einfühlungsvermögen. Ein gutes Gespräch könne beruhigen, Mut machen und ein Stück Hoffnung geben. „Es gibt einem viel zurück, wenn man jemanden aufmuntern kann. Man hat dann das Gefühl, etwas getan zu haben."

> **„Es gibt einem viel zurück, wenn man jemanden aufmuntern kann. Man hat dann das Gefühl, etwas getan zu haben.**
>
> Gabriele Meyer-Jäger

Ab November übernimmt Meyer-Jäger zusätzlich die Patientenfürsprache. Ihre Arbeit bei den Grünen Damen möchte sie fortsetzen. Während diese aktiv auf Patienten zugehen und Gespräche anbieten, geht es bei der Patientenfürsprache vor allem um konkrete Anliegen und Beschwerden. Meyer-Jäger möchte diese aufnehmen, mit den zuständigen Mitarbeitern sprechen und dazu beitragen, Lösungen zu finden.

Ihre Sprechstunde soll am ersten Donnerstag im Monat stattfinden. Patienten können sich über die Pflegekräfte anmelden oder direkt Kontakt zu ihr aufnehmen. Zunächst möchte Meyer-Jäger herausfinden, wo aus Sicht der Patienten Verbesserungsbedarf besteht. Wichtig sei ihr dabei auch ein guter Austausch mit den Mitarbeitern. Sie wisse, wie anspruchsvoll deren Arbeit sei. Ihr gehe es darum, zwischen Patienten und Krankenhaus zu vermitteln.

Welche Anliegen künftig an sie herangetragen werden, muss sich erst zeigen. In Lauterbach weiß Albrecht Schrimpf bereits, was die Patienten beschäftigt. Der 69-Jährige ist seit September 2024 Patientenfürsprecher am Krankenhaus Eichhof.

Auch er kennt das Krankenhaus aus seiner ehrenamtlichen Arbeit. Zuvor engagierte er sich mehrere Jahre als Eichhof-Herr. Die Eichhof-Damen und -Herren unter der Leitung von Dorothea Koch übernehmen ähnliche Aufgaben wie die Grünen Damen in Alsfeld: Sie schenken den Patienten Zeit, bieten Gespräche an und unterstützen sie im Krankenhausalltag. Als das Krankenhaus einen neuen Patientenfürsprecher suchte und bei den Ehrenamtlichen anfragte, sagte Schrimpf gerne zu. Meist ist er montags für einige Stunden im Krankenhaus unterwegs. Er besucht die Stationen, kommt mit Patienten ins Gespräch und fragt, wie es ihnen geht und ob sie zufrieden sind. Hinweise auf mögliche Verbesserungen nimmt er auf und bespricht sie mit den zuständigen Ansprechpartnern, etwa der Pflegedienstleitung oder den Stationsleitungen. „Früher ging es mir vor allem darum, ein nettes Gespräch zu führen. Jetzt gehe ich mit der Absicht zu den Patienten, mögliche Missstände zu erkennen und zu versuchen, sie zu beheben." Häufig beschäftigen die Patienten ganz alltägliche Dinge, berichtet Schrimpf. Besonders das Essen und die Öffnungszeiten der Cafeteria seien immer wieder Thema. Dass sich manche Patienten bei der Verpflegung mehr wünschen, könne er verstehen.

Gleichzeitig müsse das Krankenhaus mit dem vorhandenen Budget auskommen.

Beschwerden über Pflegekräfte gebe es dagegen nur selten, berichtet Schrimpf. Bei medizinischen Fragen oder Beschwerden über eine Behandlung könne er selbst nicht fachlich weiterhelfen. Dafür fehle ihm die entsprechende Ausbildung. Er könne aber dafür sorgen, dass die Anliegen bei den richtigen Ansprechpartnern ankommen und dort Gehör finden.

Manchmal ist es auch etwas ganz anderes, das einen Patienten beschäftigt. Einmal wünschte sich ein Patient beispielsweise ein Gespräch mit einem Pfarrer. Schrimpf kümmerte sich darum, dass der Kontakt zustande kam. Auch daran zeigt sich, wie unterschiedlich die Anliegen sein können – und dass es nicht immer um Kritik oder Beschwerden geht. Eine feste Sprechstunde hat Schrimpf nicht. In der Regel ist er montags im Krankenhaus unterwegs. Seine Telefonnummer ist auf den Stationen hinterlegt, sodass Patienten ihn bei Bedarf erreichen können.

Für seine Aufgabe brauche es vor allem Einfühlungsvermögen und die Bereitschaft, sich auf unterschiedliche Menschen und Situationen einzulassen. Ebenso wichtig ist ihm die Verschwiegenheit: Was Patienten ihm anvertrauen, bleibt vertraulich.

Für Meyer-Jäger beginnt dieser Teil ihrer ehrenamtlichen Arbeit erst im November. Welche Anliegen die Patienten in Alsfeld beschäftigen und wo sie sich Veränderungen wünschen, wird sich im Laufe der Zeit zeigen.

Für beide Patientenfürsprecher steht jedoch eines im Mittelpunkt: Die Menschen sollen sich mit ihren Anliegen ernst genommen fühlen. Nicht jedes Problem lässt sich sofort lösen, und nicht jeder Wunsch kann erfüllt werden. Doch es mache einen Unterschied, ob jemand mit seinen Sorgen allein bleibt oder auf einen Menschen trifft, der zuhört, sich kümmert und versucht, etwas zu bewegen.

Patientenfürsprecher

Patientenfürsprecher sollen die Interessen von Patienten stärken und dazu beitragen, Probleme im Krankenhaus zu klären. Sie nehmen Beschwerden und Verbesserungsvorschläge auf, vermitteln zwischen Patienten und Klinikpersonal und geben Rückmeldungen an die zuständigen Stellen weiter. Dabei sollen sie unabhängig vom Krankenhaus arbeiten und vertraulich mit den Anliegen umgehen. Eine medizinische Beratung oder rechtliche Vertretung gehört nicht zu ihren Aufgaben.