Botschafterinnen auf Station

Meistens geht es um Schwierigkeiten in der Kommunikation zwischen Patienten und Klinikpersonal: Zwei Patientenfürsprecherinnen erzählen von ihren Erfahrungen in diesem Ehrenamt

Von Nantke Garrelts

Erfahren in ihrem Ehrenamt. *Bärbel Irion, 85, ist eine von rund 80 Patientenfürsprecher:innen in den Berliner Krankenhäusern: Sie hören sich die Sorgen, Fragen und Beschwerden der Patienten an und versuchen, für Klärung zu sorgen – oft im Gespräch mit dem ärztlichen und pflegenden Personal. Irion ist seit 13 Jahren an der Charité im Einsatz.* *Fotos: Sven Darmer*

Irgendetwas war gründlich schiefgegangen. Statt drei Wochen musste der Familienvater drei Monate zum Teil auf der Intensivstation liegen. Er und seine Angehörigen fühlten sich nicht gut einbezogen, verstanden vieles nicht. Dazu kamen Sorgen um das Einkommen, der Patient war selbstständig. Mit Vorwürfen meldeten sie sich bei Bärbel Irion, der Patientenfürsprecherin des Charité-Campus Mitte.

„Die leitende Anästhesistin rief alle mit dem Krankheitsverlauf Involvierten, vom Operateur bis zur Sozialarbeiterin, zusammen“, erinnert sich Irion. Gemeinsam mit der Familie wurde mit viel Zeit und Rückfragen der ganze Verlauf betrachtet und erklärt – und auch verstanden. „Die Familie ging dankbar nach Hause“, sagt Bärbel Irion.

Patienten fühlen sich oft gekränkt und hilflos

Diese Geschichte ist Bärbel Irion aus ihren 13 Jahren als Patientenfürsprecherin im Gedächtnis geblieben, weil sie für das Dilemma steht, dem sich Patientenfürsprechende gegenübersehen: „Ich sehe oft Kränkung und Hilflosigkeit bei den Patienten“, sagt Irion, die selbst aus dem medizinischen Bereich kommt. Machtgefälle zwischen Ärztinnen und Ärzten auf der einen Seite und Patientinnen und Patienten auf der anderen, zu wenig Zeit für Beratung und die Ausnahmesituation einer Erkrankung – all das führt zu dem Gefühl, gegängelt und nicht beachtet zu werden. In den wenigsten Fällen sind es Missstände wie schlechtes Essen oder tatsächliche Fehlbehandlung, die Patienten aufbringen, sondern klassische Kommunikationsschwierigkeiten.

Und dafür sind Bärbel Irion und ihre etwa 80 Kolleginnen und Kollegen in den Berliner Krankenhäusern da: Als Patientenfürsprecher hören sie sich die Sorgen, Fragen und Beschwerden der Patienten an und versuchen, für Klärung zu sorgen. Oft reicht eine Nachricht an das Facility Management für eine Reparatur oder eine Reinigung, aber häufiger braucht es das Gespräch mit dem ärztlichen und pflegenden Personal.

„Manchmal sind die Glühbirnen kaputt oder das Fenster schließt nicht richtig, dann kümmere ich mich auch darum“, sagt Ulrike Schmode-Seibold. Sie ist Patientenfürsprecherin an der Schlosspark-Klinik Charlottenburg. Sie bezeichnet sich als „Mädchen für alles“. In ihrem Alltag geht es meistens nicht um die großen, existentiellen Fragen nach Behandlungsfehlern und Schadensersatz. Manchmal reicht auch einfach ein Kissen. So erlebte Ulrike Schmode-Seibold es bei einer Patientin mit orthopädischen Beschwerden. „Sie kam zu mir und berichtete über Schmerzen, die sie von den harten Stühlen auf der Station bekam“, erzählt die 74-Jährige. Nur war auf der ganzen Station kein Kissen aufzutreiben. So ging Ulrike Schmode-Seibold mit der Patientin zur Notaufnahme, von deren Kissen die Patientin schwärmte. Eine Nachfrage und ein Gang zur Station – und die Patientin war glücklich.

Nicht alle Fälle sind so leicht zu lösen, das weiß auch Bärbel Irion aus langjähriger Erfahrung als Patientenfürsprecherin. „Rechtliche Fragen gebe ich an die Charité-interne Beschwerdestelle weiter“, sagt sie. Bei einer Patientin aus der Psychiatrie konnte sie mit einer guten Portion Verständnis helfen: Die Frau war gegen ihren Willen mehrfach fixiert worden. Irion forderte ihre Patientenakte an und ging die Protokolle gemeinsam mit der Frau in mehreren Abschnitten durch. „Sie war selbst Mitarbeiterin im Krankenhaus und hat am Ende verstanden und eingesehen, dass die Behandlung notwendig und hilfreich war", sagt Irion. „Danach wusste sie, warum sie so behandelt wurde und hatte verstanden, dass die nicht mehr zu rebellieren braucht.“

Kollegin. *Ulrike Schmode- Seibold, 74, ist Patientenfürsprecherin an der Schlosspark-Klinik Charlottenburg. Sie bezeichnet sich selbst als „Mädchen für alles“.*

Für diese Aufklärungsarbeit müssen Patientenfürsprechende grob mit allen Abläufen im Krankenhausgetriebe vertraut sein: Pflege, Ärzte, Fahrdienst, Küche, Hausmeister, Putzdienst und Besuchsdienst, Rechtsabteilung und Seelsorge. Wie man all diese Beteiligten kennenlernt, ist durchaus unterschiedlich. Bärbel Irion wurde zu Beginn ihrer ersten Amtszeit von der Klinikleitung eingeladen und mit Pflege und ärztlicher Leitung bekanntgemacht.

Mal geht es um ein Kissen, mal um Fixierung wider Willen

Das geschah auch bei Ulrike Schmode-Seibold. Aber danach musste „sie sich selber einladen“, wenn sie mit bestimmten Akteuren der Klinik sprechen wollte. Beide Fürsprecherinnen haben durchweg gute Erfahrungen mit der Leitung des Hauses, den Pflegekräften und ärztlichem Personal gemacht.

Berichten sie von Sorgen oder Fragen der Patienten, würden sich Mediziner und Pflegekräfte immer Zeit nehmen – manchmal sogar fast zu ausführlich. Schmode-Seibold erinnert sich an einen Arzt, der die vielen Medikamente in der Tablettenbox einer Patientin erklären sollte. Deren Sohn war ganz aufgebracht zu ihr gekommen: Warum seine Mutter denn eine so große Zahl Tabletten einnehmen müsse. Schmode-Seibold sprach den Arzt an, bat um Erklärung – die der auch gerne lieferte. „Er ging so detailliert auf die Wirkmechanismen ein, dass mir klar war: Das kann die alte Patientin gar nicht aufnehmen.“ Die Botschaft aber war angekommen: Wir nehmen Sie als Patientin ernst: „Die Patientin und ihr Sohn waren nach dem Gespräch zufrieden.“

Bärbel Irion hat die Erfahrung gemacht, dass Missverständnisse oft aus genau solchen Situationen entstehen: Patienten sind zu aufgeregt und gestresst in einer existentiellen Situation wie dem Diagnosegespräch. Deshalb sind die Erklärungen zu schnell für die Betroffenen, manchmal vielleicht auch zu kompliziert erklärt. „Ich empfehle, sich eine Begleitperson mitzunehmen, die hört noch einmal mit anderen Ohren zu“, sagt Irion.

Ulrike Schmode-Seibold und Bärbel Irion verkörpern die klassische Patientenfürsprecherin: oft bereits pensioniert, mit Hintergrund im sozialen oder Gesundheitsbereich, weiblich. Die 85-jährige Bärbel Irion wird sich in dieser Legislaturperiode nicht noch einmal bewerben, Schmode-Seibold möchte weitermachen. Denn Patientenfürsprechende müssen sich vor jeder Abgeordnetenhauswahl wieder neu bei ihrem jeweiligen Bezirk bewerben. Gewählt werden sie von der jeweiligen Bezirksverordnetenversammlung, die auch entscheidet, in welchem Krankenhaus sie arbeiten werden. Direkt auf ein konkretes Krankenhaus bewerben können sich Interessenten in der Regel nicht. Irion und Schmode-Seibold wurden auf das Ehrenamt durch Anzeigen in Bezirksblättern und Zeitungen aufmerksam und reichten ihre Bewerbungen seinerzeit noch ganz altmodisch in Briefform ein.

Auch in Charité und Schlossparkklinik merken die beiden Fürsprecherinnen die strukturellen Probleme im Gesundheitssektor – und natürlich die Folgen der Pandemie. „Ich bekomme oft zu hören: Die Behandlung war gut, aber das Personal hatte einfach zu wenig Zeit oder es gab zu wenige Pflegende und Ärzte“, sagt Bärbel Irion. Die Patienten würden das Pflegepersonal aber oft in Schutz nehmen und sich eher gegenseitig helfen, so Irions Erfahrung. Pflegekräftemangel und immer weniger, immer erschöpfteres Pflegepersonal durch die Pandemie belasten die Versorgung noch zusätzlich.

Durch die aufgeschobenen Operationen kommt auf die Krankenhäuser eine große Belastung erst noch zu, denn die Patienten sind schon vor ihrer Aufnahme angespannt und womöglich enttäuscht, weil sie so lange warten mussten. Teilzeitarbeit und hohe Fluktuation belasten auch die Patienten. „Dadurch, dass immer mehr Pflegekräfte Teilzeit arbeiten, haben Patientinnen und Patienten kaum mehr Ansprechpersonen, denen sie vertrauen können“, sagt Schmode-Seibold.

Problematisch gerade für ältere Kranke ist die enge Taktung im Krankenhaus. „Ich habe schon Patientinnen und Patienten erlebt, die von morgens bis abends nüchtern waren, weil eine Operation angesetzt war, die dann abgesagt wurde“, sagt Irion. Das schwäche die alten Menschen und kostete Vertrauen in das Krankenhaus. „Ich wundere mich aber eher, wie bei den vielen Behandlungen dann doch so viele Patienten zufrieden sind“, sagt die 85-Jährige.

Der Aufwand für das Ehrenamt beläuft sich bei den beiden Rentnerinnen etwa drei bis vier Stunden die Woche. Wöchentlich oder alle 14 Tage halten sie Sprechstunde in einem Beratungszimmer im Krankenhaus, außerdem nehmen sie E-Mails entgegen und telefonieren.

Ob die Ehrenamtlichen ein eigens Büro oder ein festes Besprechungszimmer haben, ist von den Kliniken abhängig. Zwischen einem und vier Patienten sprechen sie pro Woche. Diese Gespräche können dann aber auch mal etwas länger dauern. Dass es so wenige Beschwerden gibt, liegt einerseits daran, dass das Amt der Patientenfürsprecher immer noch recht unbekannt ist. Und außerdem haben gerade ältere Menschen Scheu, sich über die Institution zu beschweren, von der ihre Gesundheit und ihr Alltag abhängen. „Die Patienten haben Angst, dass ihnen eine Beschwerde zum Nachteil ausgelegt werden könnte“, sagt Schmode-Seibold. „Das ist ein ganz großes Problem und das bekommt man irgendwie nicht raus aus den Menschen.“ Dabei seien etwa die Pflegenden froh über Feedback und Hinweise. „Die wollen ihren Job ja gut machen."

Beide hätten noch wesentlich mehr Fälle, würden sie aktiv über die Stationen gehen und nachfragen, ob es Probleme gäbe, da sind sie sich sicher. Ulrike Schmode-Seibold geht häufig über die Stationen der Psychiatrie und somatischen Stationen und fragt nach, ob es Patienten gäbe, die ein Gespräch gebrauchen könnten. Irion ist mit dem Bereich mit etwa 100 belegten Betten, den sie betreut, genügend ausgelastet – und käme wohl auch in Schwierigkeiten, wollte sie alle Stationen auf dem großen Charité-Campus besuchen.

Beide Frauen machen mit Flyern auf sich aufmerksam. Und auch hier hängt der Erfolg von der Klinik ab: Während die Charité Flyer druckt und in die Aufnahmemappen legt, hängt Schmode-Seibolds Profil lediglich als Poster auf den Stationen aus. Mit der zunehmenden Serviceorientierung machen auch die Krankenhäuser Werbung für ihr hausinternes Qualitätsmanagement und bitten die Patienten etwa durch Poster in allen Zimmern um Rückmeldung.

Schmode-Seibold empfindet das in gewisser Weise als Konkurrenz zu ihrem Angebot. Im Gegensatz zu den Krankenhäusern sind die Fürsprechenden unabhängig, weisungsfrei und haben keine Geschäfts- oder politischen Interessen. Auch wenn sie von den Bezirksparlamenten gewählt und ihre Aufwandsentschädigungen und E-Mail-Adressen von den Bezirken erhalten, haben sie mit der Bezirkspolitik wenig zu tun. Für Unmut unter den Patientenfürsprecherinnen sorgt nur die Tatsache, dass die Bezirke das Amt sehr unterschiedlich behandeln.

Eine häufige Beschwerde: Das Personal hatte zu wenig Zeit

Von Werbung auf der Webseite über Einladungen in den Wintergarten oder Freiwilligenabende mit dem Gesundheitsstadtrat bis hin zu einem Geschenkkorb als Anerkennung für die geleisteten Ehrenamtsjahre – der Umgang mit den Fürsprechern durch die Bezirke fällt sehr unterschiedlich aus.

Seminare und Fortbildungen organisieren die Bezirke nicht, das geschieht durch den „Arbeitskreis Patientenfürsprecher*innen“ von Gesundheit BB. Zum Amtsstart setzen sich die neugewählten Fürsprechenden in der Regel mit ihren Vorgängern in Verbindung – so diese denn noch aktiv sind, denn vereinzelt kann der Posten auch für einige Zeit unbesetzt bleiben.

„In einigen Bezirken ist der letzte Jahresbericht zur Lage in den Kliniken, der auf der Webseite aufzufinden ist, 20 Jahre alt“, sagt Daniela Golz, Sprecherin des Arbeitskreises und Fürsprecherin am Auguste-Viktoria-Klinikum. „Da frage ich mich, wo die Wertschätzung für das Amt bleibt.“ Sie wünscht sich mehr Ausbildung und finanzielle Mittel für eine Kontaktperson, wie sie die Fürsprecher der psychiatrischen Kliniken bereits haben. Bärbel Irion und Ulrike Schmode-Seibold sind aber trotz aller Hindernisse und der meist selbstständigen Arbeit glücklich in ihrem Ehrenamt.

Ulrike Schmode-Seibold genießt am Ende eines Gespräches das Lächeln, das ihr von einem Patienten geschenkt wird. „Wir hören nie nur eine Seite, sondern immer den Patienten, aber auch den Arzt, die Pflegekraft oder wen auch immer die Beschwerde betrifft“, sagt sie. Sie bringt die Menschen lieber zur Aussprache an einen Tisch zusammen, als mit Botschaften zwischen den Fronten hin- und herzulaufen. Und Bärbel Irion fügt hinzu: „Wir ergreifen keine Partei, wir vermitteln.“

DAS MAGAZIN

Reportagen aus dem Klinikalltag, Ratgebertexte und **Vergleichstabellen der Berliner Krankenhäuser** finden Sie im neu erschienenen Tagesspiegel-Magazin **„Berlins beste Kliniken 2022“**. Das **234 Seiten** umfassende Magazin kosten 12,80 Euro (für Tagesspiegel-Abonnenten 9,80 Euro) und ist erhältlich im **Tagesspiegel Shop** unter Telefon 030-29 02 15 20 oder im Internet unter www.tagesspiegel.de/shop. *Tsp*

ANZEIGE

Versandkostenfrei bestellen:
shop.tagesspiegel.de
Bestellhotline: (030) 290 21-520
Preis pro Heft: 12,80 €
9,80 € für Abonnenten
Das Leitmedium aus der Hauptstadt
TAGESSPIEGEL

ANZEIGE

Pflege?
Beamte im Abrechnungs-Dschungel

Das Abrechnen von Kranken- und Pflegekosten mit Beihilfe und PKV wird jetzt deutlich einfacher. Denn die Leistungen des Medirenta-Spezialteams „Unterstützung im Alltag“ werden von der Pflegeversicherung für ambulant Pflegebedürftige mit Wohnsitz in Berlin, Brandenburg und in NRW anerkannt und können zum großen Teil direkt mit der Pflegekasse abgerechnet werden. Gerade Angehörige sind bei den Krankenkostenabrechnungen häufig überfordert, umso mehr, wenn auch noch die Pflege dazukommt. **Informieren Sie sich!**

Foto: Zinkevych@stock.adobe.com

Kompetente Hilfe bietet hier der **Beihilfeberater**, der sämtliche Formalitäten übernimmt und fachgerecht berät – bundesweit. **MEDIRENTA** ist als Rechtsdienstleister gerichtlich zugelassen.

Die Beihilfe-Spezialisten nehmen seit rund 40 Jahren Beamten und ihren Angehörigen diese Sorgen ab und bieten einen wirklich umfassenden Komplett-Service.

Rufen Sie uns an: 030 / 27 00 00

Beihilfe – leicht gemacht! www.medirenta.de

Werden Sie aktiv
Ihr Angebot auf der Seite Gesund
Jeden Montag
Anzeigenschluss:
Donnerstag, 10 Uhr

Tel.: 030 / 290 21-574
lokalesteam@tagesspiegel.de
TAGESSPIEGEL

Dieses Dokument ist lizenziert für Voebb-Servicezentrum, ui58016c.
Alle Rechte vorbehalten. © Der Tagesspiegel. Download vom 03.01.2022 18:10 von bib-voebb.genios.de.