

Wenn dem Patienten das Essen nicht schmeckt

In den Krankenhäusern in Nordrhein gibt es zahlreiche unabhängige Stellen, die sich um die Beschwerden und andere Belange der Patienten kümmern.

von **Ingmar Höhmann**

Kurt Lehnert ist 77 Jahre alt. 51 Jahre Dienstzeit liegen hinter dem Rentner, 15 davon als Verwaltungsdirektor in der Universitätsklinik Düsseldorf. Nach seiner Pensionierung blieb er der Einrichtung treu: Er wurde ehrenamtlicher Patientenführer. „Nach so langer Zeit plötzlich nicht mehr arbeiten, das konnte ich nicht“, sagt Lehnert.

Wie ihm geht es vielen, die nach dem Berufsleben nicht zum „alten Eisen“ gehören wollen. Patientenführer in Krankenhäusern, die auch „Ombudsleute“ genannt werden, sind oft ehemalige Mitarbeiter, die sich noch fit für neue Aufgaben fühlen. Ihre Arbeit wird im Klinikalltag immer wichtiger, weil sie die Kommunikation zwischen Patienten, Ärzten und Verwaltung verbessern und damit die subjektive Zufriedenheit der Patienten steigern können.

Gesetzlich festgelegt

Seit 1987 gilt der Paragraph 5 des Krankenhausgesetzes Nordrhein-Westfalen. Danach müssen Krankenhaussträger unabhängige Patientenbeschwerdestellen einrichten. Wie diese ausgestattet sind, bleibt den Kliniken überlassen. Manchmal gibt es nur einen Briefkasten, den der Führer wöchentlich leert.

In der Düsseldorfer Uniklinik wechselt sich Kurt Lehnert im Wochentakt mit einem Kollegen ab. So stellen sie sicher, dass immer je-

mand zu den Sprechzeiten erreichbar ist. Allerdings findet diese nur einmal in der Woche statt. Manchmal sind Patienten, die sich beschweren, schon nicht mehr im Krankenhaus, wenn einer der Ombudsleute den Anrufbeantworter abhört oder die Post durchliest. In der Regel können sie einen Patienten aber erreichen und sich um die Beschwerde kümmern. Sie setzen sich mit Ärzten, Pflegepersonal oder der Verwaltung in Verbindung, um Abhilfe zu schaffen.

„Die Beschwerdestellen machen Sinn. Es bringt wenig, wenn ein Patient die Verwaltung anspricht“, sagt Professor Dr. Rolf Ackermann, Ärztlicher Direktor der Uniklinik in der Landeshauptstadt. Oft seien es die Anregungen der Patientenführer, die auf Missstände hinweisen. „Auf diese Weise entlasten sie uns. Zuletzt gab es Beschwerden, dass die Wartezeiten beim Patiententransport im Haus zu lang seien. Das haben wir im Vorstand besprochen und werden das ändern“, sagt Ackermann.

Streben nach Qualität

Ein funktionierender Service und eine intensive Betreuung der Patienten gehören für die meisten Krankenhäuser inzwischen zu einer rundum guten Leistung. Da die Kliniken immer stärker in Wettbewerb miteinander stehen, kommt Patientenführern eine steigende Bedeutung zu. Auch in der Qualitätssi-

cherung können sie wertvolle Hilfeleistung geben.

Diese Erkenntnis hat in Hamburg zu ersten Konsequenzen geführt. Eine Patientenvertretungsinitiative startete dort vor einem Jahr gemeinsam mit der Allgemeinen Ortskrankenkasse und den Landesbetriebskrankenhäusern ein Modellprojekt. In zwei Kliniken arbeiten professionelle und unabhängige Vertrauenspersonen. Sie sind fest angestellt und während der Woche immer erreichbar. Im Unterschied zu ehrenamtlichen müssen die Vertrauensleute außerdem eine Ausbildung im Sozialbereich und Beratungserfahrungen vorweisen. Sie sind „professionelle“ Patientenführer.

In Nordrhein gibt es bislang kein solches Projekt. Allerdings, so sind sich Patientenberater und Klinikvertreter einig, geht der Trend zunehmend dahin, den Bedürfnissen der Patienten stärker Rechnung zu tragen.

Fehlende Information

Die Ombudsfrauen und -männer stehen vor dem Problem, dass viele Patienten nichts von ihnen wissen. „Einige Patienten haben Angst davor, dass das Krankenhauspersonal sie schlechter behandelt, wenn sie sich beschweren. Dabei unterliegen die Führer nicht der Weisung des Krankenhauses. Außerdem können sich die Patienten auch anonym melden“, erklärt Dr. Hans Rümmele, ehemaliger Chefarzt der anästhesiologischen Abteilung des Krankenhauses Porz am Rhein und nun Patientenführer.

Er gehört zum Arbeitskreis Kölner Patientenführer, den die PatientInnenstelle im Gesundheitsladen Köln e. V. initiiert hat. Der Verein, der Patientinnen und Patienten unterstützt und informiert, veranstaltet regelmäßige Treffen für die 21 Ombudsleute an den Kölner Kliniken. Die Patientenführer wollen ihre Arbeit bekannter machen und den Leuten die Scheu vor dem Gang zur Beschwerdestelle nehmen.

*Weitere Informationen gibt es beim Gesundheitsladen Köln e. V.
Vondelstr. 28, 50677 Köln
Tel., Fax: 02 21/32 87 24
E-Mail: gesundheitsladen@netcologne.de*