

Jahresbericht 2022 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter am UKGM Standort Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

zunächst möchte ich aus gegebenem Anlass erläutern, auf welchen Wegen meine Kollegin und ich im Rahmen der Patientenfürsprache zu erreichen sind:

In allen Kliniken und Stationen findet man einen Aushang mit Hinweis auf uns, versehen mit unseren Fotos, Namen und der Telefonnummer, die über die Klinik geschaltet ist. Hier meldet sich sodann der Anrufbeantworter, der mehrmals täglich von uns abgehört wird, so auch an den Wochenenden und Feiertagen! Danach rufen wir möglichst zeitnah den jeweiligen Anrufer von unseren privaten (!) Telefonen zurück. Darüber hinaus kann man uns sowohl postalisch über die Adresse des UKGM oder auch per Email erreichen.

Sämtliche Anliegen werden von uns vertraulich behandelt. Namen und/oder weitere Daten der Personen nur mit deren ausdrücklichem Einverständnis weitergegeben.

Da natürlich auch unser privater Raum geschützt bleiben muss, ist unsere private Nummer nicht sichtbar. Allerdings trat hierdurch wiederholt das Problem auf, dass der Anruf mit unterdrückter Nummer vom Angerufenen nicht angenommen wird. So habe ich auf meine Bitte hin vor kurzem ein einfaches Handy vom Landkreis erhalten, welches ich nur zum Telefonieren und für diesen Zweck nutze. Diese Telefonnummer wird weder auf der Homepage des UKGM noch auf den Aushängen veröffentlicht, da sie mir lediglich zum Rückruf hilfreich sein soll. Auch im Rahmen des Ehrenamtes ist es mir nämlich nicht möglich, rund um die Uhr erreichbar zu sein. Daher ist es mir und auch meiner Kollegin ein besonderes Anliegen, dass unsere privaten Daten nicht veröffentlicht oder auch weitergegeben werden!

Zum weiteren Verständnis dessen möchte ich an dieser Stelle erwähnen, dass ich im Februar d.J. eine Email mit bedrohlichem Inhalt erhalten habe. Der Name des Absenders war sicher fiktiv, was die Wirkung dieser Email jedoch nicht geschmälert hat.

Nun zur Organisation der Abläufe

Nach wie vor herrscht Unzufriedenheit bei den Patienten, dass Operationen oft mehrfach verschoben werden, teils sogar noch dann, obgleich Patienten bereits stundenlang nüchtern und vorbereitet auf die OP warten. Zum Teil lange Anfahrtswege vom Wohnort, Urlaub, auch desjenigen, der die Rückfahrt des Patienten übernimmt, werden hier ebenfalls genannt. Eine zeitnahe, bessere Kommunikation mit den Patienten über die Gründe des Verschiebens würde hier meist weniger Unfrieden erzeugen und die Psyche des Patienten nicht weiter belasten.

Aufgrund der Vielzahl der Nationen, Sprachen und/oder Gebräuche des jeweiligen Herkunftslandes der Patienten ergeben sich mitunter Verständigungsschwierigkeiten. Dies ist für alle Mitarbeiter des UKGM durchaus eine große Herausforderung. Umgekehrt auch berichten mir Patienten oder deren Angehörige, dass sie Ärzte oder das Pflegepersonal sprachlich schlecht verstehen.

Pflegerische Versorgung

Im Zusammenhang mit der Entlassung von Patienten, deren häusliche Versorgung/Pflege die Angehörigen überforderte, weil dies aus verschiedenen Gründen nicht geleistet werden kann oder eine Reha-Maßnahme anvisiert ist, konnte ich weiter an die Patientenüberleitung am UKGM verweisen.

Ärztliche/medizinische Versorgung

Ein großes Ärgernis besteht darin, dass Patienten in manchen Kliniken während der Sprechzeiten niemanden telefonisch erreichen. Gerade allerdings vor dem Hintergrund, dass sie z.B. einen Termin vereinbaren oder gar absagen müssen, entstehen hier teils Situationen, mit welchen die Anrufer heillos überfordert sind. In ihrer Verzweiflung rufen sie dann die Patientenfürsprache an, die dies aber leider nur zur Kenntnis nehmen und an die Patientenservicestelle weiterleiten kann.

Die Zahl der Patienten hat sich – nach Auskunft einer Klinik – signifikant erhöht, das Personal im Vergleich hierzu nicht. Gleichwohl werden nur so viele Intensivpatienten aufgenommen, wie entsprechendes Personal vor Ort ist, damit die Pflege dieser Patienten gewährleistet ist.

Schlussbemerkungen

Mit Herrn Dr. Schroeder-Printzen bzw. Herrn Pötzl von der Patientenservicestelle im UKGM Gießen besteht eine gute Zusammenarbeit. Hier finden wir Unterstützung bzw. leiten die Anrufer hierhin weiter, wenn wir im Sinne der Patienten für deren Probleme selbst keine adäquate Lösung herbeiführen können.

Ebenfalls möchte ich das gute Zusammenwirken mit der Klinikseelsorge und deren Mitarbeitern erwähnen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

13. November 2022

*Kerstin Frutig-Walter
Patientenfürsprecherin am UKGM
Standort Gießen*