

Jahresbericht 2019 der Patientenfürsprecherin Kerstin Frutig-Walter am UKGM Standort Gießen

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch in diesem Jahr haben uns viele Beschwerden in jeglicher Form, sprich telefonisch und/oder schriftlich, von Patienten bzw. deren Angehörigen des UKGM Standort Gießen erreicht.

Nach wie vor stellen mehrfach verschobene Operationen ein großes Problem dar. Verschoben aufgrund vorzuziehender Notfälle, mangels Personal oder auch bestehender Keimbelastung des zu operierenden Patienten.

Die Patientenaufnahme mit ihrer langen Wartezeit nimmt einen weiteren großen Teil der Beschwerden ein. Patienten mit oder ohne Termin im Klinikum müssen teils sehr lange in der Aufnahme warten, sodass sie ihren eigentlichen Termin im Haus nicht pünktlich wahrnehmen können. Aber auch hier werden die langen Wartezeiten trotz eines lange bestehenden festen Termins beklagt.

Feste Ansprechpartner für die Hilfe suchenden Patienten oder deren Angehörige werden oftmals vermisst. Dies deshalb, weil für viele Patienten nicht erkennbar ist, ob es sich beim Gegenüber um den Ober-, Stations- oder Assistenzarzt handelt und wessen Aussage nun Relevanz hat.

Was mich persönlich überrascht ist die Tatsache, dass die Patienten oder deren Angehörige die Telefonnummer der Patientenfürsprache vom Pflegepersonal erhalten mit dem Hinweis, dass sie uns kontaktieren sollen, weil sich das Pflegepersonal außer Stande sieht, den bemängelten Zustand zu ändern. Mitarbeiter des Hauses, die selbst auf den ein oder anderen Missstand hingewiesen haben, fühlen sich kaum bis schlecht an entsprechender Stelle wahrgenommen. Eine Aussage mir gegenüber lautete: „Sie können wahrscheinlich mehr erreichen, als wir hier“.

Ein Umstand, der so nicht sein darf, meiner Meinung!

Eine große Sorge der sich an uns wendenden Patienten bzw. deren Angehöriger ist, dass es negative Folgen für sie bei der ärztlichen Versorgung bzw. Pflege auf Station haben könnte, sodass viele lieber anonym bleiben möchten. Dies wiederum macht es uns nicht leicht, für sie in dem jeweiligen Fall einzutreten, wegen dem sie uns kontaktiert haben und dem Problem nachzugehen.

Worauf ich und auch meine Kollegin, Frau Nürnberger, die sich meinen Ausführungen in diesem Bericht anschließt, Patienten immer wieder hinweisen müssen, dass wir, die Patientenfürsprecher, **nicht** im und für das Universitätsklinikum arbeiten bzw. angestellt sind, sondern ehrenamtlich agieren. Manch ein Patient fürchtet sodann gleich, dass sich dann an seiner Problematik eh nichts ändern wird. Hier konnten wir aber glaubhaft vermitteln, dass wir in engem Kontakt zum Klinikpersonal stehen bzw. mit den beiden im Hause tätigen Herren Dr. Schroeder-Printzen und Fieker. An diese wenden wir uns, wenn wir selbst uns außerstande sehen, das Problem des Patienten erfolgreich zu lösen. An dieser Stelle vielen Dank an die beiden Herren hierfür.

In diesem Bericht stelle ich nur die sich häufig wiederholenden Beschwerden vor, Alles andere würde den Rahmen hier sprengen.

Fazit von mir: die Patientenfürsprache ist zwar nur ein Ehrenamt, eines, das mitunter viel Zeit, Engagement und Empathie erfordert, für das jedoch sehr viele Menschen dankbar sind. Wir können hier durchaus von mehreren Stunden in der Woche reden, die wir uns für die Sorgen der Patienten und deren Angehörigen nehmen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Hungen, den 07.10.2019

Kerstin Frutig-Walter