



Weniger von oben herab: Patientenfürsprecher bringen Ärzten bei, sich auf Augenhöhe zu unterhalten
Foto: Roland Weihrauch/dpa

Wenn Patienten den Arzt nicht verstehen

Patientenfürsprecher versuchen, in Krankenhäusern als Mediatoren bei Problemen zu vermitteln. Sie arbeiten ehrenamtlich, unabhängig und unterliegen keinen Weisungen

Von Joachim Göres

„Warum müssen Ärzte am Krankenbett immer stehen und von oben herab mit uns sprechen?“ Diese Frage eines Patienten des Clementinenhauses, eines DRK-Krankenhauses in Hannover, ließ Hans-Jürgen Mahnkopf keine Ruhe. Als Anregung leitete er sie an die Ärzteschaft weiter. Einige Mediziner setzten sich seitdem bei der Kontaktaufnahme hin. „So gibt es mehr und bessere Gespräche zwischen Arzt und Patient“, sagt Mahnkopf, Patientenfürsprecher im Clementinenhaus. Seit 2016 ist jedes Krankenhaus in Niedersachsen verpflichtet, einen ehrenamtlich arbeitenden Patientenfürsprecher und einen Stellvertreter zu bestimmen. Sie sollen als unabhängige Ansprechpartner Anregungen, Kritik und Beschwerden von Patienten weiterleiten und bei Konflikten Lösungen suchen.

„Es geht ganz oft um mangelhafte Kommunikation und die ist meist Ergebnis von zu wenig Zeit. Das Pflegepersonal arbeitet an der Grenze der Belastbarkeit“, sagt Mahnkopf, der viele Hinweise von Krankenhausmitarbeitern über unhaltbare Zustände bekommt. Lange Wartezeiten trotz eines vereinbarten Termins, noch längere Wartezeiten und undurchsichtige Abläufe in der Notaufnahme, wenige Rückmeldungen nach einer Operation – Themen, die immer wieder an ihn herangetragen werden. Der Oberstaatsanwalt im Ruhestand versteht sich als Mediator und Anwalt des Patienten, der Beschwerden weitergibt und bei Bedarf die Konfliktparteien zusammenbringt. Für eine medizinische oder rechtliche Beratung ist er nicht zuständig. Jährlich hat er es mit 40 bis 50 Fällen zu tun.

Dazu gehört auch die Witwe, die sich ein halbes Jahr nach dem Tod ihres Mannes meldet und wissen will, woran ihr Mann genau gestorben sei. „Man muss mit den Leuten in Ruhe sprechen, dann klärt sich vieles und die Menschen fühlen sich ernst genommen“, sagt Mahnkopf, der im Clementinenhaus Akteneinsicht hat.

Krankenhäuser berufen die Patientenfürsprecher, dabei handelt es sich häufig um ehemalige Mitarbeiter. Dies wird von Experten kritisiert, da so keine Unabhängigkeit gewährleistet sei. „In Hamburg sind die Patientenfürsprecher bei den Krankenhäusern angestellt. Das ist problematisch“, sagt Mahnkopf. Hamburg gehört wie Bremen und Niedersachsen zu den Bundesländern, in denen Patientenfürsprecher laut Landesgesetz Pflicht sind. In

Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern sind sie nicht vorgeschrieben, doch auch hier gibt es etliche Krankenhäuser mit Patientenfürsprechern. Mahnkopf fordert als stellvertretender Vorsitzender des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern bundesweit einheitliche Regelungen: „Es ist in Niedersachsen nicht klar, wie man durchsetzen kann, dass man vom Krankenhaus die nötigen Informationen bekommt. Außerdem braucht es bei Gerichtsverfahren ein Auskunftsverweigerungsrecht für Patientenfürsprecher.“

Eine Perspektive von außen

Birgit Plaschke ist Pflegedirektorin am Klinikum Oldenburg. Nach ihrer Erfahrung müssten ältere Menschen ermutigt werden, Kritik vorzubringen. Auch Menschen mit Migrationshintergrund beschwerten sich nur selten. Im Klinikum Oldenburg gibt es seit 2008 Patientenfürsprecher, die ein- bis zweimal im Jahr an den Stationsleiterkonferenzen teilnehmen. „Die Berichte der Patientenfürsprecher werden als sehr hilfreich angesehen, denn sie haben die Perspektive von außen auf unseren Betrieb“, sagt Plaschke.

Auch Ernst-Günther Mörsel, seit 35 Jahren Arzt am Allgemeinen Krankenhaus (AKH) Celle und lange auch der dortige Betriebsratsvorsitzender, hält den Patientenfürsprecher für sinnvoll. Sein Einfluss sei aber begrenzt. „Es gibt am AKH Celle jährlich Hunderte von Überlastungs- und Gefährdungsanzeigen durch die Beschäftigten, deren Zahl in der Vergangenheit weiter reduziert wurde. Will man etwas verbessern, muss einfach mehr Personal eingestellt werden. Das pas-

siert seit Jahren am AKH Celle nicht mehr“, sagt Mörsel.

Außer den Patientenfürsprechern gibt es die Beschwerdestellen: Jedes Krankenhaus in Deutschland ist verpflichtet, so eine für Patienten einzurichten. Die dortigen Mitarbeiter sind beim Krankenhaus angestellt – während die Patientenfürsprecher unabhängig arbeiten und keinen Weisungen unterliegen.

Nach einer Studie des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBFG) kritisierten Patienten 2016 vor allem organisatorische Abläufe (23 Prozent), Mängel an Ausstattung und Gebäuden (17 Prozent) und unzureichende Kommunikation (16 Prozent). Pro 100 Beschwerden wurden 28 Verbesserungsmaßnahmen veranlasst – ob sie wirksam sind, wird in 40 Prozent aller Krankenhäuser selten oder nie überprüft. Der BBFG-Vorsitzende Oliver Gondolatsch rät unzufriedenen Patienten: „Wenden Sie sich an die Mitarbeiter auf der Station. Wenn Sie dort nicht weiterkommen, schalten Sie das Beschwerdemanagement oder den Patientenfürsprecher ein.“ Er räumt ein: Auf diese Weise versuchten Kliniken, sich teure und langwierige Prozesse zu ersparen.

Mahnkopf hofft auf eine Änderung der Zivilprozessordnung – so könnte die Zahl der oft jahrelangen Verfahren vor Gericht wegen vermeintlicher oder tatsächlicher medizinischer Kunstfehler reduziert werden. „Vor einem solchen Verfahren sollte künftig eine Mediation zur Pflicht werden und Schlichtungsstellen eingeschaltet werden müssen“, sagt er. Derzeit bekämen Patienten in 30 Prozent aller Streitfälle vor einer Schlichtungsstelle Recht, die Haftpflichtversicherung zahle in solchen Fällen.

Die Uni Kiel bildet Mediatorinnen und Mediatoren aus



In Kooperation mit der Wissenschaftlichen Weiterbildung der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel (CAU) bietet Advanced Studies ab Januar 2019 erneut die berufsbegleitende Weiterbildung **Mediation** an. Die Weiterbildung erfüllt die Standards zum zertifizierten Mediator/ zur zertifizierten Mediatorin. In einem 18 monatigen Kurs erlangen Berufstätige aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern grundlegendes Fachwissen und umfassendes, praktisches Handwerkszeug auf dem Gebiet der Mediation.

Informationsveranstaltungen finden statt am:

Montag, 22. Oktober und Donnerstag, 29. November, jeweils von 18.00 bis 20.30 Uhr
CAU zu Kiel, Olshausenstr. 75, 24118 Kiel, Gebäude III/UG, Raum 053
Nähere Informationen: www.advanced-studies.de
Kontakt/Anmeldung: Institut für Pädagogik, CAU zu Kiel, Tel. 0431-880-1217 vormittags, as@uni-kiel.de

www.bs-ig.de
04131 42211

Mediationsausbildung
Lüneburg ab 11_2018
Oldenburg ab 11_2018
Hamburg ab 02_2019

Institut für **Mediation**,
Konfliktmanagement und Ausbildung

IMKA

Anerkanntes Ausbildungsinstitut der BAFM
www.imka.net
Tel. 040 / 89 72 61 63

Einführungskurs
Zertifizierter Mediator
26.-28.10. 2018

alsterdorf

Werden Sie Sportpate!

Sorgen Sie mit Ihrem Unternehmen dafür, dass mehr Menschen mit Behinderung sportlich aktiv sein können.

Hanka Nagel, Tel. 040.5077.3411
h.nagel@alsterdorf.de
www.sport-alsterdorf.de/sportpatenschaft

CARL VON OSSIETZKY universität OLDENBURG

Center für lebenslanges Lernen

Berufsbegleitendes Kontaktstudium
Mediation und Systemisches Konfliktmanagement

Wissenschaftliche Leitung:
Privatdozent Dr. Joseph Rieforth

Das Kontaktstudium vermittelt Ihnen in 4 Semestern umfassende und vielseitige Theorie- und Praxiskompetenzen. Es berücksichtigt besonders die persönliche und professionelle Entwicklung sowie den Arbeitskontext der Teilnehmenden.

Starten Sie eine berufsnah und professionelle Weiterbildung an einem der bundesweit größten Zentren für universitäre Weiterbildung - dem C3L.

Neubeginn Frühjahr 2019
Infoveranstaltung am 29. Okt. 2018
www.uni-oldenburg.de/c3l/mediation

Mediation - Coaching - Konfliktberatung
Begleitung von Veränderungsprozessen

Torsten Fenz
Högenstraße 32 - 22527 Hamburg
Mobil 0177 449 33 39
Email tfenz@torsten-fenz.de
www.torsten-fenz.de

Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

ZENTRUM FÜR WEITERBILDUNG

KONFLIKTBERATUNG UND MEDIATION

Berufsbegleitende Weiterbildung an 13 Wochenenden von März 2019 bis Januar 2021

- Gesprächsführung
- Einzelberatung
- Emotionsmanagement
- Mediation
- Machtstrukturen und Hierarchie
- Rechtsfragen
- Organisationsentwicklung
- Supervision

Infoveranstaltung: **25.10.2018, 18 Uhr**

MEDIATION IN GRUPPEN UND TEAMS

Weiterbildung für ausgebildete Mediatorinnen und Mediatoren
kompakt an 4 Wochenenden von Februar bis Juni 2019
Infoveranstaltung: **22.11.2018, 18.30 Uhr**

Universität Hamburg • Zentrum für Weiterbildung
Dr. Michaela Tzankoff • michaela.tzankoff@uni-hamburg.de
Tel. +49 40 42838-9715, -9700 • www.zfw.uni-hamburg.de/konflikt

MEDIATIONSBRÜCKE
Vermittlung bei Konflikten in der Arbeit mit Geflüchteten

Wir bieten Ihnen:
• Mediation
• Supervision
• Teamentwicklung
• Interkulturelles Training
• GfK
• Streitschlichter-ausbildung...

Tel.: 040 40186565
www.himev.de/der-verein/mediationsbruecke