

# „Mehr Zeit für den Patienten haben“

Symposium „Patientendialog“ in der Sankt-Josefs-Klinik

Von Hubert Röderer

OFFENBURG. Sich mehr Zeit für den Patienten nehmen, in einen ständigen Dialog mit ihm treten, ihn ausreichend informieren, ihm warmherzig begegnen: Diesen Appell richtete der Freiburger Medizinethiker Giovanni Maio beim „Symposium Patientendialog“ an der Josefsklinik in Offenburg an alle anwesenden Ärzte und Pflegekräfte. Die Offenburg-Patientenfürsprecherin Ingrid Fuchs sagte, viele Patienten seien schon für kleinste Informationen dankbar. Mit einer guten Beziehung zwischen den Handelnden könnte sogar Rufschädigung vermieden werden.

Das Symposium besucht haben rund 75 Klinikärzte, niedergelassene Ärzte, Pflegekräfte und Vertreter von Selbsthilfegruppen. Für die Mediziner war es ein von der Landesärztekammer anerkanntes Fortbildungsangebot, für die anderen gab es Fortbildungspunkte von der „Registrierung beruflich Pflegenden GmbH“. Wie ein wertvoller Umgang mit Patienten in einem Krankenhausbetrieb am besten ge-

lingt, sagte Giovanni Maio, seit 2005 Professor für Bioethik und Medizinethik an der Uni Freiburg: „Sie müssen beim Patienten nicht nur auf das Wort hören, sondern auch auf den Ton. Sie müssen sich Zeit für ihn nehmen, sich auf ihn mit allen Sinnen einlassen! Sie müssen ihm das Gefühl geben, dass Sie das, was Sie jetzt tun, gerne tun und selbstverständlich tun!“ Das „Atmosphärische ist ganz, ganz wichtig“.

Verbreitet ein Arzt oder eine Pflegekraft am Bett des Patienten indes das Gefühl, zeitlich unter Druck zu stehen, „ist es diesen gar nicht möglich, bestimmte Dinge wahrzunehmen“. Dinge, die mitunter den Heilungsprozess stark positiv beeinflussen können. Er wisse aber durchaus, „dass die Wirklichkeit dem oft im Wege steht“, dass der durchgetaktete Klinikbetrieb oft gar nicht mehr Minuten pro Patient zulässt. Die Ausweitung des Besucherkreises beim nächsten Mal auf Ökonomen und Politiker – das war unter den Teilnehmern zu hören – könnte sinnvoll sein: Denn ob den Patienten mehr Zeit gewidmet werden kann, hänge stark von der finanziellen und personellen Ausstattung eines Krankenhauses ab.

Im Klinikalltag müsse man weg „von der fabrikartigen Struktur, die den Patienten übergestülpt wird“, viel mehr als in der Vergangenheit seien diese zu fragen, ob sie sich geborgen fühlen. Der gute Dialog, „das Sprechen auf Augenhöhe“, sei unabdingbar, so Giovanni Maio. Die Patienten sollten auch ständig informiert werden über das, was um sie herum, mit ihnen geschieht. Niemand müsse Angst vor ihnen haben: „Sie möchten Ihnen ja nicht sagen“, so Maio zu den Gästen, „wie Sie einen Tumor behandeln sollen“.

Dass es in einem wuselnden Krankenhausbetrieb Ecken und Kanten geben



Fahne an der Josefsklinik, passend zum Symposium

FOTOS: RÖDERER

könne, sei nachvollziehbar. Sinnvoll also, dass der Ortenaukreis zum 1. Mai 2013 die Stelle einer Patientenfürsprecherin eingerichtet habe. Die Wahl für die drei Offenburg-Gengenbacher Häuser sei auf sie gefallen, berichtete Ingrid Fuchs, zumal sie als frühere Pflegedienstleiterin die Verhältnisse vor Ort kenne. Im Unterschied zu einem „Beschwerdemanagement“, das über Fragebögen abgewickelt werde, könne sie, wenn es irgendwo hakt, sehr zeitnah reagieren, zumal sie fast täglich in der Klinik sei: „Damit kann verhindert werden, dass sich etwas aufstaut.“ Gut für ihren Job sei, dass sie in keinem Arbeitsverhältnis zum Klinikträger stehe, sie könne frei agieren und so gegenüber den Patienten Vertrauen aufbauen. Der freundliche Dialog, das sage auch

Ingrid Fuchs, sei mit das Wichtigste: „Oft werden die Sorgen der Patienten schon kleiner, wenn sie das Gefühl haben, ernst genommen zu werden.“ Mangelndes Einfühlungsvermögen von Mitarbeitern, fehlende Zeit, „zu“ lange Wartezeiten, „Geschmack und Temperatur des Essens“: Derlei Kritik werde vorgebracht: „Die Kunst besteht darin, diese positiv zu sehen.“ Alleine im vergangenen Jahr habe sie 1000 Gespräche geführt. Heute, nach fünf Jahren in diesem Amt, könne sie guten Gewissens sagen: „Beschwerden werden immer ernst genommen.“ Natürlich ließen sich nicht alle Kritikpunkte abstellen, „doch vieles wird von den Patienten schon akzeptiert, wenn es ihnen erklärt wurde“. Schon damit lasse sich eine potenzielle „Rufschädigung“ vermeiden.



Ingrid Fuchs und Giovanni Maio