

## **Wenn Patienten der Schuh drückt**

***Zuhören, erklären und im Bedarfsfall vermitteln: Die Kliniken des Landkreises Lörrach haben seit kurzem einen Patientenführer.***

Seit Mai ist im Kreiskrankenhaus Lörrach ein ehrenamtlicher und unabhängiger Patientenführer tätig. Drückt Patienten oder Angehörige der Schuh, können sie sich an ihn wenden. Ein offenes Ohr und Zeit für Gespräche zu haben, um gegebenenfalls als Mittler zwischen Patienten und Klinikpersonal Missverständnisse auszuräumen, dafür ist der Patientenführer da.

Mit Hanspeter Hüttlin konnten die Kliniken des Landkreises Lörrach einen Patientenführer gewinnen, der über viele Jahre als Stationsleiter im St. Elisabethen-Krankenhaus tätig war und als Ruheständler seinen großen Erfahrungsschatz und seine Empathie in das Amt des Patientenführers einbringt. Er selbst bezeichnet sich lieber als Ombudsmann, der unparteiisch und neutral-wohlwollend gegenüber den Patienten und Mitarbeitern auftritt.

„In aller Regel“, so Hüttlin, „gelingt es, Probleme zu lösen und Unzufriedenheiten aus der Welt zu schaffen“. Häufig seien Kommunikationsschwierigkeiten die Ursache – und wenn tatsächlich mal etwas schief gelaufen sei, reiche es manchmal auch aus, einfach um Entschuldigung zu bitten. Dabei wolle er auch Mitarbeitern Mut machen, Unklarheiten konstruktiv aufzuarbeiten und daraus Motivation zu ziehen. Patienten und Angehörige hätten ein großes Informationsbedürfnis und täten sich häufig schwer, die Abläufe und komplexen Zusammenhänge im Krankenhaus nachzuvollziehen. „Es ist schön, wenn ich hier Abhilfe schaffen kann“, begeistert sich Hüttlin über sein Ehrenamt. Außerdem wolle er etwas bewegen, Krankenhäuser hätten viel zu wenig Lobby.

Das Sozialministerium empfiehlt die Einrichtung eines Patientenführers, macht ihn aber nicht zur Pflicht. Längst nicht alle Krankenhäuser bieten die Dienste eines Patientenführers an. Für Klinikgeschäftsführer Armin Müller ist dies, neben Patientenbefragung und Rückmeldebögen, die dritte Säule im Rückmeldemanagement der Kreiskliniken. Er wollte einen zusätzlichen Service für die Patienten und Angehörigen schaffen.

Zu den Aufgaben des Patientenführers gehört es auch, die Anliegen der Patienten gegenüber Klinikleitung und Klinik-Mitarbeitern zu vertreten – allerdings nur auf ausdrücklichen Auftrag. Erkennt der Patientenführer verbesserungsfähige Punkte im Klinikgefüge, kommuniziert er diese an den Geschäftsführer. Rechtsberatung und Tätigkeiten, die bereits vom Besuchsdienst oder vom Sozialdienst der Klinik erbracht werden, gehören nicht zu seinen Aufgaben. Der Patientenführer unterliegt der Verschwiegenheitspflicht. Seine Leistung ist kostenlos und mit keinerlei Verpflichtungen für den Patienten verbunden. Die Kreiskliniken haben das neue Angebot zunächst im Kreiskrankenhaus Lörrach eingeführt; über eine mögliche Erweiterung wird klinikenintern im Spätjahr beraten.

## KONTAKT

---

### **Marion Steger**

Leiterin Marketing & PR

Kliniken des Landkreises Lörrach GmbH  
Spitalstr. 25  
79539 Lörrach

Tel.: 07621/416-8341

Mobil: 0172/6750 630

Fax: 07621/416-8823

[steger.marion@klinloe.de](mailto:steger.marion@klinloe.de)