



Pressemitteilung

25.01.2021

„Tag der Patienten“: Nähe schaffen trotz Distanz

Auch in Pandemiezeiten sind im Klinikum Wolfsburg die Patientenfürsprecherinnen wichtige Ansprechpartnerinnen

Im Büro von Ursula Knaack im Klinikum Wolfsburg ist es relativ ruhig geworden. Derzeit klopft nur äußerst selten ein Patient an die Tür der Patientenfürsprecherin. Direkte Besuche und persönliche Gespräche auf Station stehen aktuell kaum an. Die Pandemie hat viel verändert.

Knaack setzt sich mittlerweile seit 26 Jahren im Klinikum ehrenamtlich für die Belange der Patienten ein. Zusammen mit ihrer Kollegin Ilona Rabe ist sie regelmäßig als Ansprechpartnerin für Patienten und Angehörige da, nimmt deren Sorgen und Hinweise entgegen, vermittelt, wenn es im Klinikalltag an der ein oder anderen Stelle mal haken sollte.

Während der anhaltenden Pandemie ergeben sich für sie zwar weniger direkte, persönliche Kontakte, per E-Mail und Telefon sind die Patientenfürsprecherinnen aber natürlich weiter erreichbar. „Gerade jetzt müssen wir uns menschlich zur Seite stehen und Nähe schaffen. Patienten und Angehörige können sich deshalb auch jetzt jederzeit an uns wenden“, betont Knaack.

Aus ihrer langjährigen Erfahrung weiß die ehemalige Journalistin: die Themen, die an sie und ihre Kollegin herangetragen werden, sind in der Regel sehr vielfältig: „Mal gibt es eine Klage, dass das Brot zu hart ist, mal, dass ein Arztbrief nicht rechtzeitig beim Hausarzt vorliegt. Andere Patienten haben Ängste, weil sie erkrankt sind oder müssen einfach mal ihr Herz ausschütten. Dann sind wir da.“

Sich die Zeit für die Patienten und Angehörigen zu nehmen sowie Diplomatie und Einfühlungsvermögen seien die obersten Gebote ihrer Arbeit: „Wir nehmen alle Anliegen ernst und versuchen anschließend mit den entsprechenden Abteilungen die Situationen zu klären“, so Knaack.

Der Rat der Stadt hat die Patientenfürsprecherinnen für die ehrenamtlichen Tätigkeiten bestellt. Beide sind unabhängig und unparteiisch. Trotzdem wird ihre Arbeit von allen Seiten dankbar angenommen – auch innerhalb des Hauses. Einige Mitarbeitende bezeichneten die beiden sogar als „das Herz der Klinik“, weiß Knaack zu berichten.

Die Arbeit als Problemlöserin und Vermittlerin ist für sie das eine. Zusätzlich hat die Patientenfürsprecherin im Klinikum Wolfsburg bereits vor gut zehn Jahren ein besonderes Angebot ins Leben gerufen – einen Wäscheservice: „Wir sammeln Wäschespenden. Genauer gesagt, alles, was bequem und leicht im Klinikum zu tragen ist, von Shirts über Jogginghosen bis hin zu Strümpfen – damit wir Patienten bei Bedarf jederzeit mit frischer Wäsche versorgen können.“ Eine Idee, die Schule machte. Mittlerweile bieten viele Krankenhäuser in ganz Niedersachsen diesen Service an: „Das Angebot wird gerade jetzt in Pandemiezeiten oft nachgefragt“, sagt Knaack, „da einige Patienten länger als gedacht bleiben müssen und zu wenig Wechselwäsche dabeihaben oder auch keinen Besuch erhalten können.“

Ein anderes, ihrer zusätzlichen Projekte konnte sie im vergangenen Jahr dagegen nicht anbieten: eine Kaffeetafel für Patienten, die über die Weihnachtstage im Klinikum versorgt werden: „Wir haben mit der Tafel schon vielen Patienten eine Freude bereitet. Auch wenn sie vergangenes Jahr an Heiligabend Corona-bedingt nicht stattfinden konnte, die strahlenden Augen in den Vorjahren sind für uns ein großes Geschenk.“

Sehr dankbar für den ausdauernden und eifrigen Einsatz der Fürsprecherinnen im Wolfsburger Klinikum ist auch Klinikumsdirektor Wilken Köster: „Um das Wohlbefinden unserer Patientinnen und Patienten sowie ihren Genesungsprozess zu unterstützen, leisten auch sie neben unseren vielen Mitarbeitenden im medizinischen Bereich einen besonders wichtigen Beitrag – und das ehrenamtlich.“ Die Patientenfürsprecherinnen seien eine gute Ergänzung für das im Klinikum Wolfsburg ebenfalls bestehende Lob- und Beschwerdemanagement, sagt Köster: „Es ist uns sehr wichtig, dass wir Rückmeldungen von unseren Patienten erhalten, damit wir unsere Abläufe und Prozesse anpassen und verbessern können, wenn es mal nicht rund lief – ganz im Sinne unserer Patientinnen und Patienten.“

Kontakt

Patientenfürsprecherinnen

Telefon 05361 80-1575

E-Mail patientensprecher@klinikum.wolfsburg.de

Lob und Beschwerdemanagement

Telefon 05361 80-1795/ -1210

E-Mail beschwerdemanagement@klinikum.wolfsburg.de

Zum Hintergrund

„Nähe schaffen trotz Distanz“ - unter diesem Motto steht der diesjährige Tag des Patienten. Bundesweit setzen sich am 26. Januar 2021 zahlreiche Akteure der Gesundheitsbranche für gestärkte Patientenrechte ein. In diesem Jahr liegt der Fokus auf ehrenamtlich tätigen Patientenfürsprecher*innen.

Foto: Thorsten Eckert

BU: Patientenfürsprecherin Ursula Knaack hat im Klinikum Wolfsburg immer ein offenes Ohr für Patienten und Angehörige

Kontakt für Pressevertreter

Kommunikation und Medien

Klinikum Wolfsburg

Tel. 05361 80-1199

E-Mail: presse@klinikum.wolfsburg.de