

Ehrenamtliche Vermittlerin - Die Patientenfürsprecherin in den EVK



Die Patientenfürsprecherin Helga Kiedel reagiert zeitnah auf Anliegen und Nachrichten, die man ihr in dem Briefkasten neben ihrer Bürotür hinterlassen kann.

Helga Kiedel ist seit Dezember 2016 Patientenfürsprecherin in den Evangelischen Kliniken Gelsenkirchen (EVK). In dieser Eigenschaft steht sie Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen persönlich zur Verfügung. Sie nimmt die Anliegen und Beschwerden von ihnen entgegen und prüft diese. Im Bedarfsfall nimmt sie eine Mittlerrolle zwischen Patientinnen und Patienten und dem Klinikpersonal ein. Eine Patientenfürsprecherin trägt zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Dafür stehen Helga Kiedel zwei Stunden in der Woche zur Verfügung, in denen sie sich Zeit nehmen kann, Patienten aufmerksam zuzuhören, um bei Bedarf vermittelnd aktiv zu werden. Im Idealfall kann die Tätigkeit eines Patientenfürsprechers sogar dazu beitragen, dass eventuelle Veränderungen in der Organisation des Klinikablaufs zum Wohle aller Beteiligten veranlasst werden können. Um die Unparteilichkeit zu gewährleisten, ist dieses Amt ehrenamtlich. Helga Kiedel leistet diese Aufgabe mit ganzem Einsatz und Herzen. „Ich höre den Patientinnen und Patienten aufmerksam zu, reflektiere mit ihnen und gemeinsam schauen wir dann, was zu tun wäre.“

Helga Kiedel hat die Erfahrung gemacht, dass nach einem ruhigen Gespräch in einer Atmosphäre von Vertrauen und Akzeptanz die Dinge schnell in einem anderen Licht erscheinen. „Mir ist ganz wichtig, zwischen den Worten zu lauschen, denn manchmal steckt die Brisanz in einem Gefühl von Ängsten und Sorgen weitreichender Art.“ Die Patientenfürsprecherin ist geschult im aufmerksamen Zuhören. Fünfundzwanzig Jahre lang hat sie im Betreuungsverein „Chance“ Strafgefangene begleitet. Seit zwanzig Jahren ist sie als Grüne Dame in den EVK aktiv und seit 10 Jahren für den Gelsenkirchener Hospizverein e. V. im Einsatz.

„Wenn ein Mensch im Krankenhaus liegt, so ist er in einer Ausnahmesituation“, erklärt Helga Kiedel. „Einige fühlen sich den Gegebenheiten, den Abläufen und dem gesamten Personal ausgeliefert. Der Patient ist in einer Lebenssituation, in der er äußerst sensibel ist und empfindsam reagiert. Oft reduziert sich das Leben auf die Krankheit, die in der Regel mit Ängsten und Sorgen verbunden ist.“

Häufig ist die Patientenfürsprecherin selbst erstaunt, wie schnell sich Wut oder ein Drama nach einem Gespräch in Frieden auflösen können. „Viele Patienten entschuldigen sich zunächst, wenn sie zu mir kommen. Etliche trauen sich nicht, etwas zu sagen und müssen erst

von mir ermuntert werden, zu sprechen. Dann hilft oft, ihnen einfach nur zuzuhören, damit sie sich ernst genommen fühlen. Vielen tut es gut, sich ihre Sorgen einfach von der Seele reden zu können.“

Was tut Helga Kiedel, wenn sie selbst belastet ist oder nicht weiter weiß? „Dann lege ich alles in Gottes Hände. Ein Besuch in der Krankenhauskapelle hilft mir, mich auf Gott zu besinnen, zu beten und Kraft zu schöpfen.“

Die Patientenfürsprecherin Helga Kiedel steht den Patientinnen und Patienten jeden Donnerstag von 14 bis 16 Uhr zur Verfügung. Ihr Büro befindet sich im Erdgeschoss der EVK, Zimmer 33. Wer sie erreichen möchte, kann dies unter der Telefonnummer 0209 – 160-54652 oder per E-Mail unter fuersprecher@evk-ge.de machen.