

Ombudsfrau Dr. Ingrid Hörning: Patienten rufen mehr als Ärzte an

Gleich in zweifacher Hinsicht stellt sich OMR Dr. Ingrid Hörning fast wöchentlich als ehrenamtliche Beraterin zur Verfügung. Als Ombudsfrau von der Landesärztekammer ist sie für alle Kollegen und Kolleginnen da, die irgendwo dienstlich der Schuh drückt. Zum anderen können auch Patientinnen und Patienten Dr. Hörning Woche für Woche per E-Mail oder am Telefon erreichen und um Rat oder Auskunft bitten.

Das Brandenburgische Ärzteblatt nutzte eine Pause zwischen zwei Telefongesprächen, um sich mit Frau Dr. Hörning, die den Erfahrungsschatz von 32 Jahren als Chefärztin der Klinik für Anästhesiologie und Intensivtherapie am Carl-Thiem-Klinikum in Cottbus einbringt, über ihre Tätigkeit zu unterhalten.

Viel mehr Patientenanfragen

Im letzten Jahr, so berichtete Dr. Hörning, sei sie als Patientenberaterin deutlich mehr gefragt gewesen als in der Zeit davor. Sicher hat dazu eine Sendung im „Lausitz-TV“, die sie und ihre Tätigkeit vorgestellt hatte, beigetragen. Aber die Auskunft- oder Ratsuchenden kommen keineswegs nur aus Südbrandenburg. Da Ingrid Hörning auch über das Internet zu erreichen ist, kennt ihre „Kundschaft“ inzwischen keine fest umrissenen „Gebietsgrenzen“ mehr. Sie spüre deutlich, wie die Anfragen über das Internet in den zurückliegenden sechs, sieben Monaten zugenommen haben. Und auch die Klientel, die da Rat suche, sei eine andere als jene am Telefon.

Die Anrufer indes sind ebenfalls nicht mehr auf die Lausitz oder das Land Brandenburg begrenzt. Sie kommen teilweise sogar aus anderen Bundesländern. „Der weiteste Anruf erreichte mich einmal aus Luxemburg“, berichtete die Patientenberaterin.

Lange Gespräche die Regel

Ganz selten sind kurze Auskünfte am Telefon. Oft führt Dr. Hörning „sehr lange Gespräche, die durchaus 30 Minuten oder bei persönlichen Kontakten noch länger dauern können“. Das zeigt, wie viel Zeit sich die Ärztin für die Patientengespräche nimmt. Sie besitzt nicht nur viel Wissen, sie ist auch eine sehr gute Zuhörer. Ihre Erfahrung: „Vieles lässt sich durch ein sinnvolles Gespräch klären oder lösen. Manchmal kann ich auch Hinweise geben, wie der Betroffene sein Problem selbst in die Hand nehmen kann.“

Wenn das Telefon mittwochs häufig ohne Unterlass klingelt, dann hat Rezeptionsse-



Beeindruckendes ehrenamtliches Engagement: Fast wöchentlich, stets mittwochs, sitzt Dr. Ingrid Hörning in der Landesärztekammer mehrere Stunden am Beratungstelefon und am „Beratungscomputer“, ist Ansprechpartnerin für Patienten und Ärzte. Foto: Kühne

ekretärin Petra Krause als „hilfreiche Vermittlerin“ für Anrufer an anderen Wochentagen nicht unwesentlich Anteil.

Ärzte schlucken zu viel

Etwas anders sieht Ingrid Hörning ihre Rolle als Ombudsfrau: „Obwohl ich Geheimhaltung selbstverständlich zusichere und der nötige Bekanntheitsgrad eigentlich gegeben sein müsste, wenden sich Ärzte nur sehr, sehr selten an mich. Unter der Hand höre ich so die verschiedensten Dinge, wo etwas nicht in Ordnung ist. Aber es kommen viel zu wenig Klagen bei mir an.“ Die Ombudsfrau ist überzeugt, viele Ärzte „schlucken einfach zu viel“.

Der Ärztemangel spielt da sicher eine Rolle: „Man muss funktionieren!“

Mit welchen Themen wenden sich Ärzte an die Ombudsfrau?

„Erstaunlicherweise spielen unbezahlte Überstunden nur selten bei Beschwerden eine Rolle. Schon eher werden Kompetenzfragen angesprochen, Fragen zu zwischenmenschlichen Beziehungen oder die Bezahlung von Gutachten.“

Auch um die fachärztliche Besetzung nicht nur in Krankenhäusern, sondern auch in Reha-Kliniken oder in ländlichen Gebieten geht es.

Wiederkehrende Probleme

Immer wiederkehrend sind Probleme, die beim Zusammenlegen von Einrichtungen entstehen. Leitungsfunktionen werden dabei teilweise überflüssig. Zwei hatten früher die gleiche Stelle inne, beide waren kompetent... Auch Chefarztwechsel ziehen oft Probleme nach sich: Stichwort ‚Mobbing‘.

Anfragen kommen mitunter, wenn jemand glaubt, nicht die richtige Qualifikation für eine bestimmte Tätigkeit, zum Beispiel für den Dienst auf dem Rettungswagen, zu haben und rechtliche Konsequenzen bei Fehlleistungen fürchtet. Dr. Hörning: „Bei Rechtsfragen stimme ich mich mit Herrn Krahorst oder Frau Sägner ab.“

Zufriedene Ärzte leisten mehr

Eine kaum aus der Welt zu schaffende Schwierigkeit sieht die Ombudsfrau in der nach wie vor (zu) hohen Belastung vieler Ärzte, „die kaum Zeit lässt, ein Privatleben zu führen! Eine 38- oder 40-Stunden-Woche hatten wir Ärzte doch nie. Es bleibt abzuwarten, wie sich die neue Rechtsprechung zum Bereitschaftsdienst sinnvoll umsetzen lässt.“

Mit meiner persönlichen Berufserfahrung kann ich vielleicht dem einen oder anderen Ratsuchenden einen Tipp für sein Verhalten geben, dazu beitragen, dass er zufriedener wird. Denn: Zufriedene, ausgeglichene Menschen leisten mehr. Auch Ärzte!“

(Mit OMR Dr. Ingrid Hörning sprach Hans-Albrecht Kühne)

So erreichen Sie die Ombudsfrau:

Per Post: LÄK Brandenburg, Ombudsfrau, Frau Dr. Ingrid Hörning, Postfach 10 14 45, 03014 Cottbus.
Per Mail: post@laekb.de (über Frau Krause).
Per Telefon: mittwochs von 14 bis 17 Uhr unter (0355) 7 80 10 60.

Weitere Informationen im Internet: www.laekb.de unter dem Punkt „Arztrecht“ und dem Unterpunkt „Beratungsstelle“.

DPGM ändert Namen

Die Deutsche Gesellschaft für Psychotherapeutische Medizin (DGPM) hat ihren Namen geändert und heißt nun Deutsche Gesellschaft für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie. Damit folgt sie der veränderten Benennung des entsprechenden Facharztes in der im Mai 2003 verabschiedeten neuen Muster-Weiterbildungsordnung.