

Tätigkeitsbericht Patientenfürsprecher/in 2020

1. persönliche Angaben zu den Patientenfürsprechenden

Andrea Mourlas

- Beruf: Arztsekretärin im Westallgäuklinikum Wangen (seit 1998)
- **Patientenfürsprecherin für psychisch Erkrankte und Angehörige im Kreis Wangen im Allgäu, seit 01. Juli 2013**
- Erreichbarkeit: telefonisch, dienstags von 16:00 bis 18:00 Uhr sowie nach Vereinbarung
- Mitglied in der IBB-Stelle, Landkreis Ravensburg
- Mitglied im Arbeitskreis Menschen mit Behinderung in Wangen/Allgäu
- Mitglied im Gemeindepsychiatrischen Verbund des Landkreis RV

Berthold Eisele

- Beruf: Berufsschullehrer / technischer Lehrer i. R.
- **Patientenfürsprecher für psychisch Erkrankte und Angehörige im Landkreis Ravensburg, seit 23.06.2009**
- Erreichbarkeit: Büro ZfP Weissenau, Zi. 0.05 K-Bau; Sprechstunde: donnerstags von 16:15 bis 17:30 Uhr sowie nach Vereinbarung
- Mitglied in der IBB-Stelle, Landkreis Ravensburg
- Mitglied im Aufsichtsrat ZfP seit 15.09.2015
- Mitglied im Gemeindepsychiatrischen Verbund des Landkreis RV

2. Aufgaben der Patientenfürsprechenden

Patientenfürsprecher/innen sind das Bindeglied zwischen den Patientinnen und Patienten, deren Angehörigen und den versorgenden Institutionen. Sie bieten Beistand in schwierigen Situationen und informieren Patientinnen und Patienten über ihre Rechte. Patientenfürsprecher/innen sind eine unabhängige Interessenvertretung, mit dem Ziel unkompliziert zu helfen und neutral zu beraten. Oftmals werden Gespräche mit den Ratsuchenden geführt, um bestmögliche Hilfestellung zu geben. Neben vertrauensvoller persönlicher Beratung werden Anliegen, Wünsche und Beschwerden aufgenommen. Als

Patientenfürsprecher tragen wir zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei und vermitteln zwischen den Beteiligten.

3. Inanspruchnahme der Patientenfürsprecher/in

Betroffene:	57				
Angehörige:	3	davon neu:	2 Person	in ständiger Betreuung:	2 Personen
männlich:	25	davon neu:	14 Personen	in ständiger Betreuung:	11 Personen
weiblich:	29	davon neu:	7 Personen	in ständiger Betreuung:	22 Personen

4. Schwerpunktthemen 2020:

- Ethikleitlinien
- Kritik an Pflegediensten und nicht funktionierendem Beschwerdemanagement
- Beschwerde über behandelnden Arzt
- Familienmobbing
- Übermedikation
- Kritik an Besuchsregelung
- nicht stattfindende Therapien und Arztbesuche
- Suche nach Familienangehörigen
- Diebstahl auf Station
- Unzufriedenheit mit betreuender Ärztin und ihrer Medikation
- Unzufriedenheit mit Gesetzlicher Betreuung

5. Fallbeschreibungen und -beispiele

Fall 1 (Fr. Mourlas):

März 2020: Anruf einer Angehörigen (Akademikerin), die im Vordergrund mit der Therapie ihrer an Alzheimer erkrankten Mutter durch den behandelnden Arzt sowie mit den Pflegediensten der häuslichen Pflege unzufrieden ist. Es folgen weitere Telefonate und E-Mail-Korrespondenzen, bei denen sich herausstellt, dass sie multiple Probleme mit ihrem

gesamten Umfeld hat (familiäre Zwistigkeiten, Familienmobbing, Hochsensibilität, Biographie-Forschung, Klagen über die fachliche Inkompetenz verschiedener Fachkräfte und mangelnde Bildung derer). Die mangelnde Bildung und fachliche Inkompetenz ihrer Mitmenschen werden vehement betont und finden in sehr abwertender Tonlage statt. Sie lässt uns Schreiben und Aufrufe über die verschiedensten Themen zukommen, die sie verfasst und an die Ministerien bzw. zuständigen Stellen verschickt hat. Diese füllen mehrere Ordner.

Aufgrund der Komplexität der Anliegen wird mit Einverständnis der Klientin der Fall an die IBB-Stelle weitergeleitet und ein persönliches Treffen mit ihr und dem gesamten Gremium vereinbart. Dieses Treffen findet im Mai 2020 statt, bei dem die Klientin ihre Anliegen vorträgt. Da ihr Problem insbesondere im häuslichen Umfeld mit ihren Geschwistern und der Mutter besteht, sie aber nicht die gesetzliche Vollmacht für ihre Mutter besitzt und es uns aus datenschutzrechtlichen Gründen daher auch nicht möglich ist zu handeln, bitten wir sie, gemeinsam mit der bevollmächtigten Schwester einen erneuten Termin in unserer IBB-Stelle zu vereinbaren. Dies geschah nicht.

Mitte Dezember 2020 geht eine Mail der Klientin an die Patientenfürsprecherin ein, in der sie mitteilt, dass sie ihre Unterlagen an den Verein Pflegender Angehöriger in Deutschland weiterleitet sowie im Anhang einen 27-seitigen Langbrief an die Ombudsstelle des Ministeriums für Soziales und Integration BW, in dem sie neben ihren diversen Klagen über Inkompetenzen von Ärzteschaft, psychiatrischen Einrichtungen und Pflegediensten u.a. auch uns als Patientenfürsprecher sowie das gemeinsame Treffen im IBB-Gremium kritisiert.

Fall 2 (Fr. Mourlas):

August 2020: Anruf einer Mutter: Sohn stationär in psychiatrischer Einrichtung. Ihre Beschwerde dreht sich um Besuchsrechte, Behandlung/Nichtbehandlung der körperlichen Erkrankung ihres Sohnes während des Aufenthaltes in der Psychiatrie, Manipulierung ihres Sohnes seitens der Einrichtung gegen ihre Person, Entzug ihrer Vormundschaft und Einsetzen eines gesetzlichen Betreuers.

Es finden bis dato Telefonate und E-Mail-Kontakte mit der Mutter statt. Auf ihren Wunsch hin aktuell auch mit dem Sohn.

Fall 3 (Hr. Eisele):

Alter: ca. 50 Jahre
Erkrankung: seit ca. 25 Jahren
Im Jahr mehrmals Krankheitsausbrüche, dann stationär im ZfP
Kontakt mit PFS: seit ca. 10 Jahren
Familienstand: ledig, alleinstehend
Beruf: guten Beruf erlernt; Frührentnerin, immer wieder kleine Jobs
aktuell: Bügelhilfe in einem Privathaushalt (Job selbst gesucht)
Betreuung: Gesetzlicher Betreuer
Der Betreuer ist oftmals für die Betreute nicht erreichbar,
Situation wurde mit mehreren Telefonen überprüft.
Geldprobleme, Probleme im Krankenhaus mit Ärzten

1. Wohn- und Lebenssituation

Wohnt in einer 1- bis 2-Zi.-Wohnung seit ca. 15 Jahren, größtenteils eigenständig ohne fremde Hilfe. Öfters Probleme mit den Nachbarn des Drei- oder Vierfamilienhauses. Oftmals Kündigungsdrohung durch den Vermieter wegen Streitigkeiten mit den Nachbarn. Beklagt sich auch wegen Stalking ihres letzten Freundes.

1.1 - Freizeitverhalten / Tagesablauf

Abends lange Fernsehen, damit Sie morgens lange im Bett bleiben kann, braucht somit auch kein Geld. Vor allem ohne Job ist es oft langweilig. Nach längerem Krankenhausaufenthalt wieder längere Genesungszeit. Auf meinen Rat hin, spazieren, wandern zu gehen oder einem Verein beizutreten, war ihre Antwort: „Immer allein macht keinen Spaß“. Einem Verein beizutreten kann und will sie nicht aus Kostengründen bzw. Angst und Unsicherheit gegenüber Mitmenschen. Es soll auch niemand erfahren, dass sie psychisch krank ist.

1.2 Partnerschaft /Bekanntschaften

Wünscht sich eine Partnerschaft bzw. Freunde, aber manchmal mit fragwürdigen Personen (Sicht PFS). Sucht Bekanntschaften auf Volksfesten oder bei Märkten. Fragt um Rat, ob sie dies machen soll.

1.3 Äußeres Erscheinungsbild

Gut gekleidet, äußerlich keine Not sichtbar, gepflegt und sauber.

2. Letzte Situation Oktober – März

2.1 Wohnung wurde gekündigt. Betreuer habe ihr lange Zeit von der Kündigung nichts gesagt, deshalb sei sie von heute auf morgen vor einer Räumungsklage gestanden, der Betreuer habe behauptet, er habe ihr die Wohnungskündigung per Post zukommen lassen. Grund: Streit mit Nachbarn und Miete (vom Betreuer) nicht bezahlt.

2.2 Findet keine Wohnung auf Zeitungsanzeigen – Räumungsklage.

2.3 Frau X. verhandelt mit dem Vermieter einen Aufschub oder Aussetzung der Räumungsklage. Mieter gibt neue Frist für Auszug.

2.4 Frau X. sucht Wohnung über Zeitungsanzeigen (trotz geringer finanzieller Möglichkeiten) und im Internet sowie über Patientenfürsprecher.

2.5 Beim letzten Krankheitsschub ist sie mit dem Zug gefahren, auf einem Bahnhof hat sie ihre Tasche in ein Schließfach gegeben. Danach den Schlüssel vom Schließfach verloren, aufgrund von Zeitüberschreitung am Schließfach die Gegenstände nicht mehr bekommen - Geld, Handy, Ausweis, Sonstiges.

2.6 Schulden bei Freunden und Mietschulden. Schulden abzahlen durch unseriöses Abzahlen.

2.7 Betreuer hat kein Wohngeld beantragt. Grund: Frau X hatte immer wieder einen Job und hatte dadurch zu viel verdient, daher keine Leistungen. Bei fehlendem Job hatte er die Leistungen nicht wieder beantragt. Verlust ca. 1.000 – 1.500 Euro. Frau X hatte Mietschulden, wusste aber ihren Ausführungen nach nichts davon.

2.8 Vom Wohnungsamt wird Frau X gesagt, sie würde wahrscheinlich in einer Notunterkunft untergebracht werden. Sie ist verzweifelt.

2.9 Deshalb sucht sie eine Firma, die Wohnungsmobiliar in Containern aufbewahrt und gegen Entgelt lagert = zusätzliche Kosten.

2.10 Betreuerwechsel in dieser schwierigen Zeit: selbst veranlasst.

2.11 Sucht um Hilfe bei verschiedenen Behörden: Antwort wir sind nicht zuständig.

3. Hilfen oder Überlebensstrategie(?)

3.1 Vater unterstützt Sie nach seinen Möglichkeiten mit Geld (wegen der Schulden).

3.2 Arzt, Psychiater unterstützt Sie gut z. B. schreibt Bestätigungen, dass es für Frau X aus gesundheitlichen Gründen nicht gut ist, in Containern bzw. in Mehrbettzimmern zu leben. Ruft LA an.

3.3 Eigene Wohnungssuche

3.4 Fast alle Behördengänge selbst getätigt. Verkehrsmittel Fahrrad oder per Fuß.

4. Hilfe vom Patientenfürsprecher

4.1 Frau X kann von meinem Büro in der Bürozeit (ZfP) aus telefonieren, z. B. Betreuer (höchst selten angetroffen). Wenn ja, dann Schreibkraft, keine zuständige Person. Arzt, Wohnungsamt, Vermieter, Zeitung und andere.

4.2 Auf meinen Rat hin, bei einer anderen Institution nachzufragen (bei zwei Institutionen), ob Sie telefonieren könne, wurde dies abgelehnt.

4.3 Musste dadurch immer warten, bis ich in meinem Büro anwesend war, dadurch konnten Anrufe nicht getätigt werden oder kein Rückruf war möglich.

Durch die vielen Telefonate, die Sie führen musste, habe ich meine Bürozeit ein bis zwei Stunden vorverlegt / verlängert bzw. um ein oder zwei Tage verlängert.

Um Frau X die Möglichkeit zu geben, zu telefonieren, habe wurde ein Handy bereitgestellt.

Rückrufe meinerseits an Frau X waren nun möglich bzw. wichtige Gespräche konnte sie jetzt führen bzw. sich anrufen lassen.

4.4 Hilfe bei Wohnungssuche: Zeitung, Internet

4.5 Vorsprache beim Wohnungsamt: Freundlich empfangen, der Ton des Sachbearbeiters wird härter, nachdem er weiß, um was und wen es geht.

Anmerkung:

Ich kann mir jetzt gut vorstellen, mit welchem Ton manchmal mit den Klienten gesprochen wird. Psychisch Erkrankte sind natürlich auch oft sehr schwierig.

4.6 Frau X hatte sich mehr Hilfe in Ihrer Notsituation von mir erwartet, dies konnte ich aber nicht erfüllen, z.B. wegen kurzfristigen Terminen (Arztbesuchen).

Beobachtung:

Führt absolut gute und höfliche Telefongespräche.

Weint oft nach einem Telefongespräch wegen oft negativen Rückmeldungen. Ist verzweifelt.

5 Rückmeldung und Fazit Frau X

5.1 Wohnung durch eigene Suche bekommen (ohne Hilfe des Betreuers), fühlt sich nicht wohl in der Wohnung (Notlösung für sie), wohnt jetzt außerhalb von Ravensburg.

5.2 Auf meinen Rat hin, ihren ehemaligen Betreuer zur Rechenschaft zu ziehen, antwortete sie: momentan hätte sie keine Kraft mehr, um so etwas durchzustehen. Außerdem würde der Betreuer sowieso Recht bekommen.

Fazit: Bewunderung für ihr Durchhaltevermögen.

Frau X ist eine der wenigen Patienten, die ihre Selbstverantwortung nicht abgegeben hat. Konnte viel von ihr lernen, z. B. Durchhalten, Geld einteilen, Höflichkeit, trotz fast unüberschaubaren Problemen. Aufgrund der vielen Telefonate, die Frau X von meinem Büro aus getätigt hatte, konnte ich mich auch von einem hohen Wahrheitsgehalt überzeugen. Psychisch Kranke brauchen individuelle Hilfe. Diese Hilfe kann auch ein Betreuer nicht leisten. Vor allem habe ich die Betreuungsproblematik im Bereich der Psychiatrie bei verschiedenen Stellen schon angemahnt, aber nie eine Reaktion erhalten.

Bei der Bitte um Unterstützung bei der Suche nach einer Arbeitsstelle hatte ich Frau X die Stelle einer Reinigungskraft in einer Gaststätte vermittelt. Sie konnte oder wollte die Stelle nicht annehmen, da sie der Ansicht war, für das hohe Niveau der Gaststätte sei sie nicht geeignet. Angst, die Arbeit nicht richtig zu machen. (Angst = der immer größere Ratgeber unserer Zeit). Hilfen sind oft undurchsichtig, vielfältig oder nicht überschaubar.

Persönliche Anmerkung: Informationen aus Erzählungen der Klientin können mehrere Wahrheiten beinhalten, aber aufgrund vieler Miterlebnisse gehe ich von einem hohen Wahrheitsgehalt aus.

Abschluss:

In der Hoffnung, etwas für die psychisch Erkrankten tun zu können, möchte ich mit zwei Zitaten von meinem Lieblings-Philosophen Heraklit von Ephesos enden.

„Man kann nicht zweimal in denselben Fluss steigen.“ oder „Alles ist in Bewegung und nichts bleibt stehen.“ Danke.

Andrea Mourlas und Bertold Eisele,

März 2021