



MIRKO SITTIG

MARKUS ELLENBERG

RENÉ WOLF

Kennen sich gut im Uniklinikum Jena aus: die Patientenlotsen

„Die Patienten haben großen Respekt vor unserer Arbeit“

Thema: Werkstattbeschäftigte lotsen Patienten im Krankenhaus zu ihrem Ziel
Einrichtung: Saale Betreuungswerk der Lebenshilfe Jena/ Uniklinikum Jena
Ort: Jena

ZWÖLF BIS 15 KILOMETER legt jeder von ihnen täglich zurück, zu Fuß oder im Rollstuhl, zehn Stunden sind sie in zwei Schichten unterwegs. Sie, das sind die vier Patientenlotsen im Uniklinikum Jena. Ohne sie würden viele der Patienten und Besucher ihr Ziel kaum finden – in dem verzweigten und riesigen Gebäudekomplex mit drei Bettenhäusern, mehreren Ambulanzen, verschiedenen Fahrstühlen und vielen Ebenen. René Wolf, Mirko Sittig, Marko Ellenberg und Sandra Geisenheimer finden jeden Weg und bringen nicht nur Neuankommlinge „auf Station“, sondern transportieren auch Medikamente, Akten und CDs durchs Haus. Die vier Patientenlotsen arbeiten hier auf Einzelaußenarbeitsplätzen des Saale Betreuungswerks. Ein bislang einzigartiges Projekt, das vor sechs Jahren startete und nach einer zweijährigen Projektphase, damals getragen vom Förderverein des Uniklinikums, unbefristet vom Klinikum weitergeführt wird.

Der Anfang „Der 7. Januar 2008“, erzählt René Wolf, Patientenlotse der ersten Stunde, „war unser erster Tag hier, wir hatten vorher verschiedene Schulungen absolviert, auch zum Daten- und Arbeitsschutz. Damals waren wir zu dritt und unser Jobcoach hat uns während der Projektphase begleitet. Am Anfang haben mich Mitarbeiter auch schon mal für den Patienten gehalten, wenn ich als Rollifahrer mit Begleitung auf der Station auftauchte!“

Die Idee, Patientenlotsen einzusetzen, entwickelte das Gesundheitsmanagement des Uniklinikums im Rahmen seines Projekts „Soziale Wärme“: Man befand das Leitsystem im Gebäude (farbige Streifen auf dem Boden) für unzureichend, das Projekt sollte das sterile Klinikum menschlicher, besucherfreundlicher machen. Mit dem Saale Betreuungswerk setzte man die Idee gemeinsam um. Die Werkstatt schuf hier anspruchsvolle Arbeitsplätze, auf denen die Lotsen im ↓

↓ Alltag mit Menschen außerhalb der Werkstatt in Kontakt kommen und kommunizieren. Und fast nebenbei räumen die Lotsen mit einem Vorurteil auf und zeigen, dass Menschen mit Behinderung helfen können und nicht nur der Hilfe bedürfen. 2010, nach der Projektphase und der Verleihung des Akzeptanz-Preises der Lebenshilfe Thüringen, wächst das Team von drei auf vier Mitarbeiter: Es kommt nun ohne Jobcoach aus und wird direkt der Logistik-Abteilung des Uniklinikums angegliedert. Nach Bedarf schaut Daniela Rudolf, die Koordinatorin der Außenarbeitsplätze, bei ihnen vorbei. Mayk Werner, Bereichsleiter Transporte/Logistik im Uniklinikum, ist Ansprechpartner vor Ort.

Patienten leiten ... Die Patientenlotsen fallen auf: Ihre Arbeitskleidung besteht aus orangefarbenen Polo-Shirts, gut sichtbar prangt in großen Lettern auf dem Rücken: Patientenlotse. Vorn haben sie ihre Namensschilder angeklippt. „Die Polo-Shirts haben zwei Logos drauf“, grinst René Wolf. Beide vom Uniklinikum. „Schließlich arbeiten wir hier und nicht in der Werkstatt.“ Die leuchtenden Shirts kennt mittlerweile jeder. „Wir wollen präsent sein und ansprechbar für die Patienten, die nicht wissen, wie sie zu ihrem Ziel kommen. Deshalb halten wir uns, wenn wir nicht unterwegs sind, meistens auf der Magistrale auf, gern in Reichweite des Empfangs.“ Die Lotsen erkennen die unsicheren, suchenden Blicke von Patienten und Angehörigen, sprechen sie an und begleiten sie zur Aufnahme oder zur Station. Patienten wollen vor allem ihre Geschichte erzählen, ist die Erfahrung der Patientenlotsen. Das hilft ihnen und in den Lotsen finden sie geduldige Zuhörer. „Die Patienten haben großen Respekt vor unserer Arbeit und viele bedanken sich dafür, dass es uns gibt. Man wächst dann selbst ein bisschen aus sich heraus“, erzählt Mirko Sittig.

„Die Patientenlotsen haben hier ein gutes Selbstbewusstsein entwickelt“ DANIELA RUDOLF, KOORDINATORIN AUSSENARBEITSPLÄTZE



Rund 15 Kilometer legt Patientenlotse René Wolf pro Tag zurück

Patienten, die bereits stationär aufgenommen sind, dürfen die vier allerdings nicht mehr begleiten: „Dann sind sie für uns tabu, dann ist der interne Patiententransport (IPT) für sie zuständig“, sagt Marko Ellenberg. Zur Sicherheit haben sie alle trotzdem eine Hepatitis-B-Impfung. Weil sich immer mal etwas verändert, gehen die vier Lotsen hin und wieder mit dem IPT mit, „denn wir müssen auf dem Laufenden bleiben im Haus und immer Bescheid wissen.“ Das Lernen hört nie auf. Und es wird nie langweilig: René Wolf: „Jeder Tag ist anders und es ist eine eigenständige Arbeit. Früher habe ich am Empfang in der Werkstatt gegessen und Anrufe entgegengenommen. Ich brauchte neue Aufgaben und Anreize und wollte ausprobieren, ob ich diesen Job auch mit dem Rollstuhl schaffe. Hier fühle ich mich wohl.“

... und Materialtransporte übernehmen Stand anfangs das Begleiten durchs Gebäude im Vordergrund, sind inzwischen Materialtransporte und Botengänge hinzugekommen, die für eine gute Auslastung der Patientenlotsen sorgen. Erreichbar sind alle vier über Diensttelefone, die sie mit sich führen. Über ein Blackberry erhalten sie Aufträge aus der Logistik. „Wir übernehmen kleinere Materialtransporte, aber nichts Dringendes, nichts Lebensnotwendiges, keine Flüssigkeiten“, erzählt Mirko Sittig. Sie unterliegen der allgemeinen Schweigepflicht. Was das bedeutet, erklärt Daniela Rudolf im Einzelgespräch, das mindestens einmal im Jahr wiederholt wird.

Als zwischenzeitlich die Anzahl der Botengänge enorm steigt, greift die Koordinatorin ein: „Das war gegen die ursprüngliche Absicht. Patientenlotsen sollen mit den Menschen hier kommunizieren und ihnen helfen“, meint sie. Jetzt achten alle darauf, dass das Verhältnis ausgewogen bleibt. „Ich kann mittlerweile auch Nein sagen, dann blei-

↓ ben die Aufträge eben stehen“, meint René Wolf souverän. „Nur Patienten lassen wir nie stehen.“

Die Kollegen in der Logistik achten bei der Auftragserteilung darauf, was die Patientenlotsen transportieren dürfen. Wenn dennoch ein nicht ausführbarer Auftrag auf dem Blackberry erscheint, meldet sich René Wolf bei ihnen mit Humor und einem flotten Spruch auf den Lippen: „Ich hatte auch schon mal einen Bettentransport auf dem Blacky, da habe ich angerufen und gesagt, mein Hänger habe einen Platten und der Beiwagen stehe in der Werkstatt. Da haben sie gelacht und sich entschuldigt. Denn Betten kann ich mit dem Rollstuhl ja nun nicht transportieren!“ Daniela Rudolf kommentiert lachend: „Die Lotsen haben ein gutes Selbstbewusstsein entwickelt. Manchmal zeigt sich erst draußen, was in einem Menschen steckt, und nicht in der WfbM. Wichtig ist, das jemand da ist, wenn es Probleme gibt.“ Ihr Fazit: „Das Team im Klinikum funktioniert gut. René Wolf mit seiner langen Erfahrung hier ist eine tragende Säule.“ Die Fluktuation ist niedrig, wer hier ist, bleibt länger: Im November 2013 gab es den ersten Wechsel im Team, zwei weitere folgten in diesem Jahr und seitdem wächst das neue Team um René Wolf zusammen. Wechselgründe liegen immer im privaten Bereich, ein Ortswechsel, eine Familiengründung. Sandra Geisenheimer ist das jüngste Team-Mitglied und hat heute, beim Besuch von KLARER KURS, Urlaub.

Das Team organisiert sich selbst Organisatorisches wie Schichtpläne und Urlaubsplanung erledigen sie selbstständig, und auch ihre Anwesenheitslisten führen sie selbst. Ihre Arbeitszeiten richten sie sich nach ihren persönlichen Bedarfen in zwei Schichten montags bis freitags von sieben Uhr bis 17 Uhr ein, für die Außenarbeit bekommen sie einen Lohnzuschlag. Wie alle anderen Mitarbeiter des Klinikums müssen die Patientenlotsen ihre täglichen Pausen und im November ihre Urlaubsplanung für das nächste Jahr bei der Logistik hinterlegen. Mayk Werner hat das Team als Pate unter seine Fittiche genommen. Man pflegt einen kurzen Draht, die seltenen Nachfragen klärt man unbürokratisch am Telefon. „Und wenn etwas drückt, habe ich immer Zeit. Wir sind begeistert, dass es so schön läuft. Man merkt, die Patientenlotsen haben Spaß an der Arbeit. Für uns sind sie hilfreich, weil sie einfach da sind und uns entlasten“, meint der Bereichsleiter.

Kontakt mit den Patienten Marko Ellenberg schnupperte schon während des Berufsbildungsbereichs Klinikum-Luft: Aus zwei Wochen Praktikum wurden drei Monate und schließlich blieb er ganz. Seit einem Jahr gehört er fest zum Team. Urgestein René Wolf übernahm die Einarbeitung: Der „Azubi“ lief zunächst mit ihm mit, bevor er begann, selbstständig Aufträge zu erledigen. Marko Ellenberg über seinen Wechsel ins Uniklinikum: „Hier kann ich mehr ausbalancieren als in der Werkstatt, habe mehr Bewegung, die Arbeit ist interessant und ich lerne Leute kennen.“

Mirko Sittig ist seit Juni im Uniklinikum: „Hier werde ich gefordert. Körperlich ist es nicht anstrengend, nur in den ersten Tagen ging das Laufen in die Beine! Am liebsten lotse ich Patienten, weil ich mich gern unterhalte. Die Kollegen vom IPT und die anderen Patientenlotsen haben mich so toll aufgenommen, ich fühle mich akzeptiert.“

Verschiedene Werkstätten haben sich das Projekt Patientenlotsen vor Ort angeschaut, eine Adaption hat aber bislang noch nicht stattgefunden. Warum nicht? Daniela Rudolf: „Es muss eine Klinik und eine Werkstatt geben, die das beide auf gleiche Weise wollen. Bei uns hat es super zusammengepasst.“ Bleibt zu hoffen, dass dieses Modellprojekt vielleicht doch Nachahmer findet. GG ■



Drei der vier Patientenlotsen: Marko Ellenberg, Mirko Sittig und René Wolf (v.o.)



Das Saale Betreuungswerk hat 32 Außenarbeitsplätze bei 300 Beschäftigten insgesamt: Es gibt sie in der Universität, bei der Stadtverwaltung, aber auch in kleinen wie größeren Unternehmen. Im nächsten Jahr sollen zwei Außenarbeitsgruppen mit je zwölf Beschäftigten dazukommen. Außerdem bietet das Saale Betreuungswerk im eigenen Integrationsunternehmen, der KLS KAHLA Logistik Service gemeinnützige GmbH, Arbeitsplätze für 20 Mitarbeiter mit Behinderung an. ■

KONTAKT

Saale Betreuungswerk der Lebenshilfe Jena gGmbH
Kai Pfundheller
Bereichsleiter Außenarbeit der Werkstatt für behinderte Menschen
Drackendorf-Center 4
07751 Jena
Tel.: 03641 4613-2701
k.pfundheller@sbw-jena.de
www.sbw-jena.de