



Der Beauftragte der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten



Leitfaden für Patientenfür- sprecherinnen und -fürsprecher an Krankenhäusern



Liebe Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher,

als Patientenbeauftragter der Bundesregierung möchte ich den Dialog zwischen den verschiedenen Akteuren unseres Gesundheitssystems vorantreiben. Ich möchte mit dazu beitragen, eine gute medizinische und pflegerische Versorgung der Patientinnen und Patienten sowie mehr Patientensicherheit sicherzustellen.

Um mit Ihnen als Patientenfürsprecher bzw. Patientenfürsprecherin¹ direkt ins Gespräch zu kommen, veranstalte ich jährlich einen Berliner Tag der Patientenfürsprecher. Das bietet Ihnen ein Forum zum Austausch mit anderen Patientenfürsprechern und mir die Gelegenheit, Ihre Anregungen aufzugreifen.

Informationen hierzu und zu vielen weiteren Themen finden Sie auf meiner Internetseite: www.patientenbeauftragter.de

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Ralf Brauksiepe
MdB

¹ Hinweis zur Gender-Formulierung: Im folgenden Text wird zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit nur noch der Begriff „Patientenfürsprecher“ verwendet. Die Formulierung schließt sowohl männliche als auch weibliche Patientenfürsprecher ein.

Vorbemerkungen

Patientenfürsprecher sind eine wichtige Kommunikationsschnittstelle zwischen Patienten und Krankenhaus. Sie informieren die Patienten im Krankenhaus und stehen als unabhängige Ansprechpartner für ihre Belange und Wünsche, aber auch für Anregungen und Kritik zur Verfügung. Sie können damit eine vermittelnde Rolle zwischen den Patienten, den Angehörigen und den Mitarbeitern des Krankenhauses einnehmen.

Gerade bei den aktuellen Herausforderungen der Krankenhäuser, wie Krankenhaushygiene, Weiterentwicklung der Qualitätsanforderungen oder Umgang mit Demenz im Krankenhaus, können Patientenfürsprecher dem Personal oder der Klinikleitung wichtige Hinweise auf Problemlagen geben.

Mit diesem Leitfaden möchte ich Patientenfürsprechern oder Beschwerdebeauftragten eine Orientierung zu Themen geben, mit denen sie in der täglichen Arbeit immer wieder zu tun haben. Denn ich weiß, dass den oftmals ehrenamtlich tätigen Personen zum Teil umfangreiche Fachkenntnisse und soziale Kompetenzen abverlangt werden. Die aufgeführten Punkte können gegebenenfalls auch als Empfehlungen für eine vertragliche Vereinbarung mit den Krankenhäusern dienen. Das Papier ist nicht abschließend und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Rechtliche Grundlagen

Einheitliche Regelungen für die Berufung, Organisation und Tätigkeit von Patientenfürsprechern existieren nicht. Derartige Regelungen obliegen der Regelungsbefugnis der Länder. Vorschriften zu den Patientenfürsprechern sind in einigen Landes-Krankenhausgesetzen geregelt. Es gibt aber auch einzelne Modelle der Patientenbeteiligung an Krankenhäusern in großen Städten (z. B. in München) auf freiwilliger Basis bzw. Vereinbarungen über Handlungsempfehlungen zwischen dem zuständigen Landesministerium und der (Landes-)Krankenhausgesellschaft.

Andere Länder haben dagegen Beschwerdestellen bzw. ein Beschwerdemanagement im Rahmen von einrichtungsinternen Qualitätssicherungsmaßnahmen eingerichtet.

Die Regelungen der Länder zu den Patientenfürsprechern/ Beschwerdestellen in Krankenhäusern im Einzelnen:

		Patienten- fürsprecher	Beschwer- destellen	keine Regelung
Baden- Württemberg	auf freiwilliger Basis			x
Bayern	auf freiwilliger Basis; Handlungsempfeh- lungen des StMGP Bayern und BKG für Einrichtung von Patientenfürspre- chern			x
Berlin	§ 30 LKHG Berlin	x		
Brandenburg	§ 5 Brandenbur- gisches Kranken- hausentwicklungs- gesetz		x	
Bremen	§ 24 Bremisches KHG	x		
Hamburg	§ 6a Hamburgisches KHG		x	
Hessen	§ 7 Hessisches KHG	x		
Mecklenburg- Vorpommern	§ 7 KHG Mecklen- burg-Vorpommern		x	

		Patienten- fürsprecher	Beschwer- destellen	keine Regelung
Niedersachsen	§ 16 NKHG	x		
Nordrhein- Westfalen	§ 5 KHgestaltungs- gesetz NRW; Hand- lungsempfehlung des Patienten- beauftragten NRW, der KGNW und des MGEPA NRW zur Tätigkeit von Pati- entenfürsprecher		x	
Rhein- land-Pfalz	§ 25 LKHG Rheinland-Pfalz	x		
Saarland	§ 8 Saarländisches KHG	x		
Sachsen	§ 23 Sächsisches KHG		x	
Sachsen- Anhalt	auf freiwilliger Basis			x
Schleswig- Holstein	auf freiwilliger Basis			x
Thüringen	§ 19 b Thüringer KHG	x		

Stand: Juli 2018

Wie unterscheidet sich das Amt des Patientenfürsprechers von dem Beschwerdemanagement des Krankenhauses?

Die mit dem Beschwerdemanagement beauftragten Personen (z. B. Beschwerdemanager, Patientenvertrauenspersonen, Ombudsleute, Qualitätsbeauftragte) sind Beschäftigte des Krankenhauses und sachlich und personell in die Organisation und die Arbeitsabläufe des Krankenhauses eingebunden.

Sind dagegen Beschwerdestellen eingerichtet, wird in der Regel sichergestellt, dass die Entgegennahme und Bearbeitung der Patientenbeschwerden durch eine vom Krankenhaus unabhängige Stelle erfolgt.

Gesetzlich sind Krankenhäuser dazu verpflichtet, einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln. Seit dem Patientenrechtegesetz gehört dazu auch die Verpflichtung zur Durchführung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements.

Patientenfürsprecher können Bestandteil eines solchen patientenorientierten Beschwerdemanagements sein bzw. dieses ergänzen. Allerdings unterscheiden sich Patientenfürsprecher dadurch, dass sie neutral und weisungsunabhängig sind. Zudem führen sie die Tätigkeit in der Regel ehrenamtlich aus.

Welche Aufgaben- und Handlungsfelder haben Patientenfürsprecher?

- Patienten im Krankenhaus informieren, sie in der Wahrnehmung ihrer Rechte stärken und unterstützen
- in Konfliktsituationen, bei Mängeln oder Problemen zwischen den Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern des Krankenhauses vermitteln

- Anregungen und Beschwerden der Patienten und ihrer Angehörigen aufnehmen und an die zuständige Stelle des Krankenhauses, die Klinikleitung oder den Klinikträger weiterleiten
- eine zügige und transparente Bearbeitung des Anliegens veranlassen
- das Anliegen im Gespräch mit Verantwortlichen des Krankenhauses rückkoppeln und Ergebnisse an die Patienten weiterleiten
- ihre Tätigkeit als Patientenfürsprecher dokumentieren
- die Schweigepflicht, die Vertraulichkeit und den Datenschutz stets sicherstellen
- sich mit anderen Patientenfürsprechern und Beschwerdestellen (oder gleichgelagerten Stellen wie der Unabhängigen Patientenberatung, Selbsthilfegruppen und Gesundheitsläden) austauschen und vernetzen
- **Eine Beratung zu medizinisch-fachlichen Fragestellungen und eine rechtliche Vertretung der Patienten gehören jedoch nicht zu den Aufgaben.**

Sofern man beabsichtigt, als Patientenfürsprecher tätig zu werden, sollte man sich vor der Aufnahme der Tätigkeit mit folgenden Themen auseinander setzen und diese ggf. bei der Vereinbarung mit dem Krankenhaus berücksichtigen:

- Klärung der fachlichen und persönlichen Anforderungen an die Position eines Patientenfürsprechers (wer kann berufen werden, welche Fähigkeiten und Qualifikationen sind erforderlich)
- Ausschreibung des Amtes sichert ein offenes und transparentes Verfahren
- Festlegung der Aufgaben, Rechte und Pflichten

- Regelung zur Dauer der Amtszeit
- Berufung des Fürsprechers sollte möglichst durch eine neutrale Stelle außerhalb des Krankenhauses erfolgen
- Bestellung mehrerer Patientenfürsprecher bzw. Vertretungsregelungen je nach Größe des Krankenhauses
- Klärung der Stellung des Patientenfürsprechers, insbesondere, dass keine Bindung an Weisungen des Krankenhauses besteht
- Art und Umfang der Unterstützung durch das Krankenhaus vor und während des Amtes (Möglichkeiten der Vorbereitung, Vereinbarung einer Aufwandsentschädigung, Arbeitsräume, Arbeitsmittel, Regelung über feste Sprechstunden und Anwesenheitszeiten, haftungsrechtliche Absicherung, Beschwerde-Briefkasten, Öffentlichkeitsarbeit), Zusammenarbeit mit anderen „Patienten-Einrichtungen“ des Krankenhauses (z. B. Qualitätsmanagement-Teams, Sozialer Dienst o. Ä.) oder andere Stellen
- Festlegung der Arbeitsabläufe und der direkten Ansprechpartner in der Klinikleitung (an wen werden die Anliegen kommuniziert, wie wird damit umgegangen, wie Abhilfe geschaffen?)
- Festlegung zu den Anforderungen an die Berichts- und Dokumentationspflichten
- Sicherstellung der Schweigepflicht, der Vertraulichkeit und des Datenschutzes (Anforderungen an die Aufbewahrung der Unterlagen, Aufbewahrungsfristen und Schweigepflichtsentschuldigungserklärung der Patienten, Übergabe der Unterlagen an Nachfolger)

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Häufig werden Patientenfürsprecher mit Situationen konfrontiert, die umfangreichen Fachkenntnisse und soziale Kompetenzen erfordern. Deshalb besteht ein Bedarf, sich zu folgenden Themen weiter zu qualifizieren:

- Informationen über Patientenrechte und Weiterentwicklungen im Gesundheitswesen
- Gesprächsführung, Umgang mit schwierigen Situationen und Supervision
- Umgang mit der Dokumentation und mit dem Datenschutz
- Informationen über Organisationsabläufe von Krankenhäusern

Die Mittel für Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sollten von der Einrichtung zur Verfügung gestellt werden.

Impressum

Herausgeber:

Geschäftsstelle des Beauftragten der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten
Dr. Ralf Brauksiepe MdB
Friedrichstraße 108
10117 Berlin

Telefon: 030 / 18 441 3424

Fax: 030 / 18 441 4499

E-Mail: patientenrechte@bmg.bund.de

Gestaltung:

neues handeln GmbH

Fotos:

Titel: Syda Productions/shutterstock

Foto Dr. Brauksiepe: Deutscher Bundestag/Thomas Trutschel

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG

Stand:

August 2018

Wenn Sie diese Broschüre bestellen möchten:

Bestell-Nr.: BMG-G-11071

E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Telefon: 030 / 18 272 2721

Fax: 030 / 18 10 272 2721

Schriftlich: Publikationsversand der Bundesregierung

Postfach 48 10 09, 18132 Rostock

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Gesundheit herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist besonders die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.