



Der Beauftragte
der Bundesregierung für die Belange
der Patientinnen und Patienten



Patientenfürsprache im Krankenhaus



Liebe Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher,

als Patientenbeauftragter der Bundesregierung ist es mein gesetzlicher Auftrag, mich unabhängig für die Interessen der Patientinnen und Patienten und die Stärkung ihrer Rechte einzusetzen. Diesem Auftrag will ich gerecht werden und dafür sorgen, dass sich die Akteure in unserem Gesundheitssystem an den Belangen und Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten orientieren.

Das gilt insbesondere auch für den stationären Bereich. Denn jeder Mensch kann in die Situation kommen, in einem Krankenhaus behandelt zu werden. Patientinnen und Patienten müssen sich in dieser für sie sehr herausfordernden Situation darauf verlassen können, bestmöglich und vor allen Dingen sicher medizinisch und pflegerisch versorgt zu werden. Einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Versorgung im Krankenhaus leisten Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher wie Sie: Als unabhängige Ansprech- und Vertrauenspersonen beraten und informieren Sie Patientinnen und Patienten bzw. ihre Angehörigen und können in Konfliktfällen gegenüber den Klinik- oder Stationsleitungen vermitteln.

Ihre Arbeit ist neben dem Beschwerdemanagement ein wichtiger Bestandteil der Patientenorientierung im Krankenhaus. Durch Ihr Engagement tragen Sie dazu bei, dass die Erfahrungen und Perspektiven der Patientinnen und Patienten stärker wahrgenommen und für Versorgungsverbesserungen berücksichtigt werden. Für diesen Einsatz im Sinne der Patientinnen und Patienten möchte ich Ihnen ganz herzlich danken.

Aufgrund der Zuständigkeit der Länder für die Gesetzgebung im Bereich der Krankenhausversorgung haben sich in der Vergangenheit ganz unterschiedliche Regelungen beispielsweise bei der Berufung von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern herausgebildet. Meine Aufgabe auf Bundesebene sehe ich in der weiteren Stärkung der Fürsprache im Interesse aller Patientinnen und Patienten. Ich werbe daher mit Nachdruck dafür, zukünftig bundesweit vergleichbare Regelungen gesetzlich zu verankern.

Denn Patientinnen und Patienten sollten sich möglichst bundesweit in allen Krankenhäusern an Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher wenden können. Daher habe ich eine Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern¹ in Auftrag gegeben, in der die unterschiedlichen Regelungen und Rahmenbedingungen untersucht sowie Handlungsempfehlungen für Ihre Tätigkeit erarbeitet wurden.

Die wichtigsten Ergebnisse dieser Studie werden in dem vorliegenden und aktualisierten Leitfaden aufgegriffen, der Ihnen hoffentlich eine Unterstützung bei Ihrer Tätigkeit ist. Er soll Ihnen eine erste Orientierung zu ausgewählten Themen der Patientenfürsprache geben.

¹ Die „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, kann unter anderem auf der Internetseite www.patientenbeauftragter.de kostenlos heruntergeladen werden.

Ich hoffe abschließend, möglichst viele von Ihnen im Rahmen des nächsten „Berliner Tages der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher“ begrüßen zu können. Diese seit 2005 von der bzw. dem Patientenbeauftragten organisierte Veranstaltung bietet einmal jährlich die Gelegenheit zum gegenseitigen Austausch.

Ihr

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Stefan Schwartz'.

Stefan Schwartz, MdB

Beauftragter der Bundesregierung für die Belange der
Patientinnen und Patienten

Hintergrund zur Studie

Die Studie, die im Auftrag des Patientenbeauftragten der Bundesregierung von der Prognos AG durchgeführt wurde, hatte zum Ziel, eine Bestandsaufnahme zu den verschiedenen rechtlichen Regelungen, zur Verbreitung und zur Ausgestaltung der Patientenfürsprache vorzunehmen. Die Studie bietet einen Überblick über das Vorhandensein von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern in den Bundesländern, untersucht die Rahmenbedingungen, Ausstattungsmerkmale und Wirkungsbedingungen der Patientenfürsprache und erarbeitet Handlungsempfehlungen.

Die Studiendaten wurden durch einen Methoden-Mix erhoben. Für die Bestandsaufnahme der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher wurden die Qualitätsberichte der Krankenhäuser aus dem Jahr 2020 und die Landesgesetzgebungen ausgewertet. Dazu wurde eine bundeweite Online-Befragung von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher mit rund 330 Teilnehmenden durchgeführt. Die gewonnenen Erkenntnisse wurden in einem Thesenpapier zusammengefasst, welches in Fachgesprächen mit Expertinnen und Experten diskutiert wurde. Die Ergebnisse und die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Rahmenbedingungen der Patientenfürsprache wurden abschließend zusammengefasst und dargestellt.²

Beschreibung Patientenfürsprache

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sind eine wichtige Kommunikationsschnittstelle zwischen Patientinnen und Patienten sowie ihren Angehörigen auf der einen und den Beschäftigten im Krankenhaus auf der anderen Seite. Sie informieren die Patientinnen und Patienten und stehen als unabhängige Ansprechpartner für ihre Belange und Wünsche, aber auch für Anregungen und Kritik zur Verfügung. Sie können damit eine vermittelnde Rolle

² Für eine ausführliche Beschreibung der Methoden vgl. „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, Seite 4 ff.

zwischen den Patientinnen und Patienten, den Angehörigen und den Mitarbeitenden des Krankenhauses einnehmen.

Gerade bei den aktuellen Herausforderungen der Krankenhäuser, wie zum Beispiel Personalknappheit, hohe Arbeitsbelastung, Patientensicherheit, Krankenhaushygiene, Weiterentwicklung der Qualitätsanforderungen oder der Umgang mit dementen und multimorbiden Patientinnen und Patienten, können Patienten-fürsprecherinnen und -fürsprecher dem Personal oder der Klinikleitung wichtige Hinweise auf Problemlagen aus Sicht der Patientinnen und Patienten geben.

Abgrenzung zum Beschwerdemanagement des Krankenhauses

Die Krankenhäuser in Deutschland sind gesetzlich zur Einführung und Weiterentwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements sowie eines patientenorientierten Beschwerdemanagements verpflichtet (§ 135a Abs. 2 S.1 Nr. 2 SGB V).

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

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

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

Verteilung in den Bundesländern

Die Auswertung der Studie ergab, dass im Jahr 2020 in 991 von insgesamt 1.665 Krankenhäusern, für die ein Qualitätsbericht vorliegt, mindestens eine Patientenfürsprecherin bzw. ein -fürsprecher bestellt war. Das heißt, dass 60 Prozent der Krankenhäuser in Deutschland Patientinnen und Patienten die Möglichkeit der Patientenfürsprache anbieten.³

Die Ergebnisse der Studie zeigen zudem erhebliche regionale Unterschiede in der Verteilung.⁴ Bundesländer mit einer gesetzlichen Regelung der Patientenfürsprache, wie z. B. Berlin (96 %), Saarland (95 %) und Bremen (93 %), weisen anteilig häufiger Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher auf als Bundesländern ohne gesetzliche Vorgabe, z. B. Bayern (43 %), Hamburg (17 %), Mecklenburg-Vorpommern (11 %), Schleswig-Holstein (5 %)⁵ oder mit Regelungen, die nur psychiatrische Krankenhäuser, z. B. Baden-Württemberg (41 %) oder Sachsen (36 %) betreffen.

Rechtlicher Rahmen

Die Patientenfürsprache ist nicht bundeseinheitlich geregelt, sondern unterliegt der Gesetzgebung der Bundesländer. Eine zunehmende Anzahl von Bundesländern hat in den vergangenen Jahren die Patientenfürsprache in ihren Landeskrankenhausesetzen festgeschrieben. Diese Regelungen sind jedoch nicht einheitlich und fallen von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich aus. Daneben schreiben viele Bundesländer das Vorhandensein einer Patientenfürsprecherin oder eines -fürsprechers in Krankenhäusern der Psychiatrie oder mit psychiatrischen Abteilungen vor (Psychisch-Kranken-Gesetze).

³ Vgl. „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, Seite 18.

⁴ Ebenda, Seite 19.

⁵ In Schleswig-Holstein findet sich jedoch eine Besonderheit: Alle Patientinnen und Patienten können sich mit ihren Anliegen und Beschwerden an eine Patientenombuds-frau bzw. einen Patientenombudsmann richten, die in einem Verein organisiert sind und weitgehend die gleichen Ziele wie die Patientenfürsprache im Krankenhaus verfolgen.

Derzeit gibt es zehn Bundesländer, die in den jeweiligen Landeskrankenhausgesetzen Regelungen zur Patientenfürsprache haben.⁶ In drei weiteren Ländern sehen die jeweiligen Psychisch-Kranken-Gesetze eine Bestellung von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher in psychiatrischen Krankenhäusern vor. Keine Regelungen zur Patientenfürsprache haben Bayern, Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern. In diesen drei Bundesländern können die Krankenhäuser allerdings auf freiwilliger Basis Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bestellen. Eine Übersicht zu den unterschiedlichen länderspezifischen Regelungen der Patientenfürsprache in Krankenhäusern bietet Tabelle 1.⁷

- In Berlin, Bremen, Hessen und Rheinland-Pfalz werden die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher über eine öffentliche Stelle z. B. die Bezirksverordnetenversammlung in Berlin bestellt.
- In Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Saarland, Sachsen-Anhalt und Thüringen ist gesetzlich vorgegeben, dass der Krankenhausträger bzw. das Krankenhaus eine Patientenfürsprecherin oder einen -fürsprecher bestellt.
- Zehn Bundesländer geben vor, dass das Amt nicht von Angestellten des Krankenhausträgers ausgeführt werden darf. Der Ausschluss bezieht sich jedoch meist nicht auf ehemalige Angestellte.
- In acht Ländern wird vorgeschrieben, dass eine Patientenfürsprecherin oder ein -fürsprecher eine Aufwandsentschädigung erhalten soll, sie unterscheiden sich jedoch darin, ob der Krankenhausträger oder eine bestellende öffentliche Stelle für die Kosten aufkommen soll.

⁶ Vgl. „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, Seite 11.

⁷ Ebenda, Seite 13 ff.

- In sieben Bundesländern wird erwartet, dass ein jährlicher Bericht verfasst wird, der über die Inanspruchnahme und Arbeitsweise der Patientenfürsprache informiert. In fünf Ländern muss der Bericht einer öffentlichen Stelle vorgelegt werden, etwa dem zuständigen Fachministerium in Niedersachsen.
- Fünf Bundesländer machen Vorgaben, die die Fort- und Weiterbildung der Patientenfürsprache regeln.

Tabelle 1: Übersicht der Landeskrankenhausgesetze

Bundesland	Regelung zur Patientenfürsprache, sofern vorhanden	Bestellung	Ausschluss von Angestellten des Krankenhausträgers	Aufwandsentschädigung und ggf. Kostenpauschale	Berichtspflicht	Fort- und Weiterbildungen
Baden-Württemberg	nur § 9 PsychKHG*					
Bayern	keine gesetzliche Regelung					
Berlin	§ 30 Landeskrankenhausgesetz (seit 1974)	Bezirksverordnetenversammlung	ja	ja	jährlicher Erfahrungsbericht an Krankenhaus und Bezirksverordnetenversammlung	
Brandenburg	§ 5 Brandenburgisches Krankenhausentwicklungsgesetz (seit 2019)	Krankenhausträger	ja			

* Die Stadt- und Landkreise bestellen unabhängige Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher.

Bundesland	Regelung zur Patientenfür- sprache, sofern vorhanden	Bestellung	Ausschluss von Angestellten des Krankenhaus- trägers	Aufwandsent- schädigung und ggf. Kosten- pauschale	Berichtspflicht	Fort- und Weiterbildungen
Bremen	§ 30 Bremisches Krankenhaus- gesetz (seit 2011), ergänzt durch die Patienten- fürsprecher- verordnung (seit 2021)	Senat für Gesundheit, Frauen und Verbraucher- schutz	ja	ja, Kranken- hausträger	jährlicher Erfahrungs- bericht an Deputation für Gesund- heit und Verbraucher- schutz	Kosten- übernahme durch Kranken- hausträger
Hamburg	keine gesetzliche Regelung					
Hessen	§ 7 Hessisches Krankenhaus- gesetz (seit 2003)	Stadtverord- netenver- sammlung der kreisfreien Städte oder die Kreistage	ja	ja, kreisfreie Stadt oder Landkreis	jährlicher Bericht an Stadtverord- netenver- sammlung oder Kreistag	
Mecklenburg- Vorpommern	keine gesetzliche Regelung					
Niedersachsen	§ 16 Nieder- sächsisches Krankenhaus- gesetz (seit 2015)	Krankenhaus- träger	ja	ja, Kranken- hausträger	jährlicher Erfahrungs- bericht an Krankenhaus- träger und Fach- ministerium	Kosten- übernahme durch Kranken- hausträger
Nordrhein- Westfalen	§ 5 Krankenhaus- gestaltungs- gesetz (seit 2022)	Krankenhaus- träger	ja			Kranken- hausträger ermöglicht angemessene Fort- und Weiterbildung
Rheinland- Pfalz	§ 25 Landes- krankenhaus- gesetz (seit 2011)	Kreistag oder Stadttrat	ja	ja, Landkreis oder kreisfreie Stadt	jährlicher Erfahrungs- bericht an zuständige Behörde	

Bundesland	Regelung zur Patientenfür- sprache, sofern vorhanden	Bestellung	Ausschluss von Angestellten des Krankenhaus- trägers	Aufwandsent- schädigung und Bgrf. Kosten- pauschale	Berichtspflicht	Fort- und Weiterbildungen
Saarland	§ 8 Saar- ländisches Kranken- hausgesetz (seit 2018)	Kranken- haussträger	ja	ja, Kranken- haus	regelmäßiger Erfahrungs- bericht an Kranken- haussträger und Kran- kenhaus- leitung	Kranken- haussträger ermöglicht angemessene Fort- und Weiterbildung
Sachsen	nur § 4 Sächsisches Psychisch- Kranken- Gesetz**					
Sachsen- Anhalt	§ 15 Kranken- hausgesetz Sachsen- Anhalt (seit 2019)	Kranken- haussträger	ja	ja, Kranken- haussträger	jährlicher Erfahrungs- bericht an Kranken- hauslei- tung und Kranken- haussträger	Kranken- häuser ermöglichen regelmäßige kostenfreie Fort- und Weiter- bildungen
Schleswig- Holstein	nur § 26 Gesetz zur Hilfe und Unterbring- ung von Menschen mit Hilfe- bedarf infolge psychischer Störungen***					
Thüringen	§ 19b Thüringer Kranken- hausgesetz (seit 2014)	Krankenhaus	ja	ja, Kranken- haussträger		

** Die kreisfreien Städte bzw. die Landkreise bestellen ehrenamtliche Patienten-
fürsprechende, die nicht in einer solchen Einrichtung tätig sind.

*** Zusätzlich zur Besuchskommission kann der Kreis oder die kreisfreie Stadt Patienten-
fürsprechende zur Vertretung der Anliegen von Patientinnen und Patienten bestellen.

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Häufig werden Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher mit Situationen konfrontiert, die umfangreiche Fachkenntnisse und soziale Kompetenzen erfordern. Die Befragungsergebnisse⁸ der Studie zeigen, dass Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher den Bedarf haben, sich zu folgenden Themen weiter zu qualifizieren:

- Ziele und Grenzen der Patientenfürsprache
- Patientenrechte und weitere gesetzliche Grundlagen
- Gesprächsführung, Umgang mit schwierigen Situationen und Supervision, Deeskalationstraining
- Selbsthilfe im Krankenhaus
- Umgang mit der Dokumentation und mit dem Datenschutz
- Informationen über Organisationsabläufe von Krankenhäusern

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

In den Ländern Bremen, Niedersachsen, dem Saarland und Sachsen-Anhalt sind Grundsätze zu einer kostenfreien bzw. angemessenen Fort- und Weiterbildung im jeweiligen Landesrecht verankert.⁹

⁸ Vgl. „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, Seite 40.

⁹ Vgl. Tabelle 1.

Vergütung

In den Ländern Berlin, Bremen, Hessen, Niedersachsen, dem Saarland, Sachsen-Anhalt, Thüringen und Rheinland-Pfalz sind Grundsätze zu einer Kostenpauschale bzw. einer Aufwandsentschädigung im jeweiligen Landesrecht verankert.¹⁰ Aufwandsentschädigungen oder vergleichbare Entgelte, die in unterschiedlicher Höhe gezahlt werden, können über die Ehrenamtspauschale steuerbegünstigt sein.

65 Prozent der im Rahmen der Studie befragten Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher gaben an, eine pauschale Aufwandsentschädigung zu erhalten. 14 Prozent erhielten demnach eine sachbezogene Aufwandsentschädigung (z. B. die Erstattung von Transport-, Sach- oder Fortbildungskosten). Rund ein Fünftel gab an, keinerlei Entschädigung zu erhalten.¹¹

Aufgaben und Handlungsfelder

Die Bestandsaufnahme der Studie zeigt, dass in einigen Bundesländern Leitfäden bzw. Handlungsempfehlungen für Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher entwickelt wurden.¹² Dazu zählen Bayern, Baden-Württemberg, Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen. Die Leitfäden machen Vorgaben zur Ausgestaltung der Patientenfürsprache und konkretisieren die gesetzlichen Regelungen. Exemplarisch hebt die Studie das Bezirksamt Mitte in Berlin hervor, das 2021 ein Anforderungsprofil für Patientenfürsprache herausgegeben hat, in dem die Aufgaben und Tätigkeitsbereiche, die Mitarbeit in Gremien und Arbeitsgruppen, die persönlichen Voraussetzungen und Kompetenzen benannt werden,

¹⁰ Vgl. Tabelle 1.

¹¹ Vgl. „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, Seite 25.

¹² Vgl. „Studie zur Lage der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an deutschen Krankenhäusern“ der Prognos AG vorgelegt im Jahr 2022, Seite 16.

die für die Patientenfürsprache wichtig sind.¹³ Zudem weist die Studie auf die Leitlinie des Bundesverbands Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher in Krankenhäusern zur Umsetzung der Patientenfürsprache in Kliniken und Krankenhäusern hin.¹⁴

Folgende Aufgaben und Handlungsfelder für Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher sind auf dieser Grundlage hervorzuheben:

- **Beratung und Unterstützung:** Patientinnen und Patienten im Krankenhaus informieren, sie in der Wahrnehmung ihrer Rechte stärken und unterstützen. Anregungen und Beschwerden der Patientinnen und Patienten und ihrer Angehörigen aufnehmen und an die zuständige Stelle des Krankenhauses, die Klinikleitung oder den Klinikträger weiterleiten und eine zügige und transparente Bearbeitung des Anliegens veranlassen.
- **Vermittlung:** In Konfliktsituationen, bei Mängeln oder Problemen zwischen den Patientinnen und Patienten, Angehörigen und Mitarbeitenden des Krankenhauses vermitteln. Das Anliegen im Gespräch mit Verantwortlichen des Krankenhauses rückkoppeln und Ergebnisse an die Patientinnen und Patienten weiterleiten.
- **Dokumentation:** Die Tätigkeit als Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher in regelmäßigen Erfahrungsberichten an Krankenhausträger und Krankenhausleitung dokumentieren.
- **Vernetzung:** Sich im besten Fall mit anderen Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprechern, Beschwerdestellen oder gleichgelagerten Stellen (wie der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland, Selbsthilfegruppen und Gesundheitsläden) austauschen und vernetzen.

¹³ Dienststelle Bezirksamt Mitte von Berlin (2021): Anforderungsprofil Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher (nach §30 LKG sowie nach §12 PsychKG). Berlin, Bezirksamt Mitte.

¹⁴ Bundesverband Patientenfürsprecher Krankenhäuser (2017): Leitlinie zur Umsetzung der Patientenfürsprache in Kliniken und Krankenhäusern. <https://bpik.de/wp-content/uploads/2017/06/BPiK-Leitlinie-Patientenf%C3%BCrsprache.pdf>.

- **Verschwiegenheit und Vertraulichkeit:** Die Anliegen von Patientinnen und Patienten vertraulich behandeln und die Anforderungen der Schweigepflicht sowie des Datenschutzes beachten. Wenn zusätzliche Informationen einzuholen sind, muss darauf geachtet werden, dass Patientinnen und Patienten die entsprechenden Mitarbeitenden bzw. die Patientenfürsprechenden selbst von ihrer Schweigepflicht entbinden.
- **Ausschluss von medizinischer und rechtlicher Beratung:** Eine Beratung zu medizinisch-fachlichen Fragestellungen und eine rechtliche Vertretung der Patientinnen und Patienten gehören nicht zu den Aufgaben. In einzelnen Leitlinien wird zusätzlich darauf aufmerksam gemacht, dass eventuelle Haftungsfragen bei der Berufung zu klären sind, z. B. in dem Fall, dass Patientenfürsprecherinnen oder -fürsprecher ihr Mandat überschreiten.

Checkliste für die Tätigkeit als Patientenfürsprecherin oder -fürsprecher

Auch in Ländern, in denen es gesetzliche Regelungen oder Leitlinien zur Patientenfürsprache gibt, handelt es sich oft nur um grundsätzliche Vorgaben. Die konkrete Ausgestaltung wird den Akteuren vor Ort überlassen.

Es ist daher ratsam, vor dem Beginn einer Tätigkeit als Patientenfürsprecherin oder -fürsprecher bestimmte Themen mit dem jeweiligen Krankenhaus zu klären und diese ggf. bei der Vereinbarung zu berücksichtigen. Die folgende Checkliste soll dazu eine erste Orientierung bieten:

- **Qualifikation:** Klärung der fachlichen und persönlichen Anforderungen an die Position einer Patientenfürsprecherin oder eines -fürsprechers: Wer kann berufen werden, welche Fähigkeiten und Qualifikationen sind erforderlich?

- **Bestellung:** Sofern es keine anderslautenden Regelungen gibt, sichert eine Ausschreibung des Amtes ein offenes und transparentes Verfahren. Alternativ sollte eine Berufung der Fürsprecherin oder des Fürsprechers möglichst durch eine neutrale Stelle außerhalb des Krankenhauses erfolgen. Dabei sind die Regelung zur Dauer der Amtszeit und bei mehreren Patientenförsprechenden, ggf. auch Vertretungsregelungen je nach Größe des Krankenhauses vorzusehen.
- **Unabhängigkeit:** Patientenförsprecherinnen oder -försprecher müssen in der Ausübung ihrer Funktion unabhängig sein. Im Regelfall wird daher davon ausgegangen, dass die Funktion im Ehrenamt ausgeführt wird. Insbesondere dürfen Patientenförsprecherinnen und -försprecher nicht an Weisungen durch das Krankenhauspersonal gebunden oder verpflichtet sein, den Dienstweg einzuhalten.
- **Einbindung in das Krankenhaus:** Die Aufgaben, Rechte und Pflichten der Patientenförsprecherin oder des -försprechers sollten ausdrücklich festgelegt und geklärt werden, z. B. wie die Fürsprechenden in die Arbeitsabläufe des Krankenhauses eingebunden sind (direkte Ansprechpartner in der Klinikleitung, regelmäßige Rücksprachen, Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement, Festlegung zu den Anforderungen an die Berichts- und Dokumentationspflichten).
- **Räumlichkeiten und Ausstattung:** Klärung, dass das Krankenhaus Patientenförsprecherinnen und -försprecher adäquat ausstattet und unterstützt (insbesondere mit geeigneten Räumlichkeiten, Arbeits- und Kommunikationsmitteln), Vereinbarung einer Aufwandsentschädigung und haftungsrechtliche Absicherung.
- **Erreichbarkeit:** Patientenförsprecherinnen und -försprecher sollten für Ratsuchende leicht aufzufinden und niedrigschwellig erreichbar sein. Dazu zählen eine regelmäßige Sprechstunde und eine zielführende Information in den Krankenhäusern (z. B. Ausgänge).

- **Verschwiegenheit und Vertraulichkeit:** Sicherstellung der Schweigepflicht, der Vertraulichkeit und des Datenschutzes (Anforderungen an die sichere Aufbewahrung und Löschung der Unterlagen, Aufbewahrungsfristen und Schweigepflichtsentscheidung durch die Patientinnen und Patienten, Übergabe der Unterlagen an Nachfolger).

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Impressum

Herausgeber:

Geschäftsstelle des Beauftragten der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten
Herrn Stefan Schwartz, MdB
Friedrichstraße 108
10117 Berlin

Telefon: 030 / 18 441 3424

Fax: 030 / 18 441 4499

E-Mail: patientenrechte@bmg.bund.de

Gestaltung:

neues handeln AG

Fotos:

Titel: Syda Productions/shutterstock

Vorwort Herr Schwartz: Jan Pauls

Druck:

Hausdruckerei des BMAS, Bonn

Stand:

Dezember 2022

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.

