

Einheitliche Regelungen für die Aus- und Weiterbildung von Patientenfürsprechenden

Patientenfürsprechende sind eine Säule der Patientenzufriedenheit. Ihre vermittelnde und moderierende Tätigkeit schafft einen messbaren Mehrwert für Kliniken und Krankenhäuser. Dennoch gibt es bislang keine einheitlichen Bestimmungen für die Aus- und Weiterbildung dieser wichtigen Berufsgruppe. Der BPiK setzt sich deshalb für eine anwendungsorientierte und auf Mindeststandards basierende Aus- und Weiterbildung von Patientenfürsprechenden ein, die der Komplexität des Gesundheitswesens gerecht wird.

Der BPiK verweist in diesem Zusammenhang auch auf das modellhafte Qualifizierungsprogramm des LPiK in Nordrhein-Westfalen.

Folgende Elemente können in einem Qualifizierungsprogramm für Patientenfürsprechende enthalten sein:

1. Einführung

- Grundlagen: Verständnis der Grundrechte von Patientinnen und Patienten, einschließlich des Rechts auf Information, Zustimmung und Verweigerung der Behandlung.
- Rolle und Aufgaben von Patientenfürsprechenden: Verständnis der Rolle als Verbindung zwischen Patientinnen und Patienten und medizinischem Personal
- Eigenwahrnehmung und Eigen-Marketing: Aufgaben und Grenzen von Patientenfürsprechenden; Möglichkeiten zur Steigerung der „Sichtbarkeit“ und der Akzeptanz im Krankenhausbetrieb
- Einführung in das Gesundheitssystem und die Krankenhausverwaltung: Überblick über das Gesundheitssystem und Krankenhausabläufe, inklusive Patientenaufnahme, Entlass-Prozesse und Patientenpfade.
- Führung und Selbstmanagement: Vermittlung grundlegender Führungs- und Selbstmanagementfähigkeiten, um Patientenfürsprechenden bei der Koordination ihrer Aufgaben und der Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen zu helfen.

2. Kommunikation und Interaktion mit Patientinnen und Patienten

- Patientengespräche führen und aktives Zuhören: Techniken zur effektiven Kommunikation mit Patientinnen und Patienten wie aktives Zuhören, empathische Reaktionen und offene Fragestellung.

- Unterstützung bei der Entwicklung von Gesundheitskompetenz: Fähigkeiten, um Patientinnen und Patienten dabei zu unterstützen, informierte und autonome Entscheidungen über ihre Gesundheitsversorgung zu treffen.
- Umgang mit schwierigen Gesprächen und Konflikten: Strategien zur Bewältigung schwieriger Gespräche, etwa bei schlechten Nachrichten, und zum Umgang mit Konflikten zwischen Patientinnen und Patienten und medizinischem Personal.
- Kommunikation mit Angehörigen: Techniken zur effektiven und empathischen Kommunikation mit Familienmitgliedern und Betreuern.
- Interkulturelle Kompetenz: Grundkenntnisse über den Umgang mit kulturellen Unterschieden und die Bedeutung von kultureller Sensibilität im Gesundheitswesen.

3. Recht und Ethik

- Patientenrechte im Detail: Vertiefung der Kenntnisse über die Patientenrechte, einschließlich des Rechts auf Privatsphäre, Vertraulichkeit und informierte Zustimmung.
- Medizinrecht und Datenschutz: Grundlagen des Medizinrechts und Datenschutzes, einschließlich des Umgangs mit Patientendaten.
- Ethische Dilemmata in der Gesundheitsversorgung: Erörterung von ethischen Fragen, die in der Gesundheitsversorgung auftreten können, z. B. am Lebensende oder bei der Ressourcenallokation.
- Einwilligung, Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten: Verstehen der Bedeutung von Einwilligungen, Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten und ihrer Rolle in der Gesundheitsversorgung.

4. Krankenhausmanagement und Qualitätsmanagement

- Struktur und Abläufe im Krankenhaus: Vertiefung des Wissens über Krankenhausstrukturen, -prozesse und -abläufe.
- Rolle der Patientenfürsprechenden im Qualitätsmanagement einschließlich der Identifikation von Verbesserungspotenzialen.
- Beschwerdemanagement: Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement und Verstehen des Prozesses zur Weiterleitung von Beschwerden an relevante Abteilungen oder Personen.
- Kennzahlen und Bewertung: Einführung in die Messung der Patientenzufriedenheit und Nutzung von Daten zur Verbesserung der Patientenversorgung.

- Patientensicherheit und Risikomanagement: Grundlagen der Patientensicherheit und des Risikomanagements, um Patientenfürsprechenden die Möglichkeit zu geben, bei der Identifizierung und Meldung von Sicherheitsproblemen mitzuwirken.
- Veränderungsmanagement: Einführung in das Veränderungsmanagement und dessen Bedeutung für die kontinuierliche Verbesserung der Patientenversorgung.

5. Interdisziplinäre Zusammenarbeit

- Zusammenarbeit mit Ärzten, Pflegekräften und anderen Berufsgruppen: Erlernen von Strategien für die effektive Zusammenarbeit und Kommunikation mit verschiedenen Berufsgruppen im Krankenhaus.
- Schnittstellenmanagement: Verständnis der Schnittstellen zwischen verschiedenen Abteilungen und Diensten im Krankenhaus und wie diese effektiv gemanagt werden können.
- Netzwerkarbeit im Gesundheitswesen: Erlernen von Techniken zur effektiven Netzwerkarbeit, um Patientinnen und Patienten bei der Koordination ihrer Versorgung zu unterstützen und Beziehungen zu externen Diensten aufzubauen.

6. Fallstudien und Praxiserfahrung

- Bearbeitung von Fallstudien: Anwendung des erlernten Wissens auf realistische Fallstudien, um das Verständnis zu vertiefen und praktische Fähigkeiten zu entwickeln.
- Reflektion und Supervision: Gelegenheiten zur Reflexion über die eigene Praxis und zur Supervision durch erfahrene Kollegen oder Trainer, um das Lernen zu konsolidieren und Bereiche zur Verbesserung zu identifizieren.