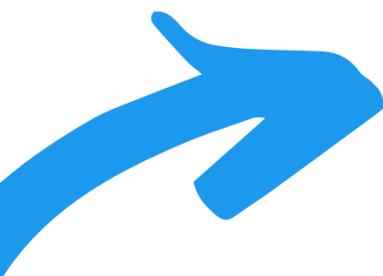


Fragen und Antworten zur Patientenfürsprache

Arbeits- und Ideenpapier des
Bundesverbandes
Patientenfürsprecher in
Krankenhäusern e.V.



Entwurf: Dieses Dokument ist ein Arbeits- und Ideenpapier, das laufend erweitert wird und keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt | Stand 01.11.2023

© BPiK - Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e.V.
Campus der Universitätsmedizin Essen | Hufelandstraße 55 | 45147 Essen
Vereinsregister: VR5614 | Registergericht: Amtsgericht Essen
Vertreten durch: Detlef Schliffke (1. Vorsitzender)
Kontakt: E-Mail: info@bpik.de | www.bpik.de

Fragen und Antworten zur Patientenfürsprache

Die Patientenfürsprache ist ein zentraler Pfeiler für die Qualitätssicherung und das Vertrauensverhältnis innerhalb eines Krankenhauses. Als unabhängige Institution muss sie einerseits klar als solche erkennbar und zugänglich sein und über die nötigen Ressourcen verfügen, andererseits ist ihre Integration und Akzeptanz im klinischen Umfeld für eine wirksame Arbeit unerlässlich. Sie bietet eine Plattform für Patienten, Angehörige und Klinikpersonal, um Lob wie auch Kritik zu äußern, um aus diesen Rückmeldungen zu lernen und die Patientenversorgung kontinuierlich zu verbessern.

Ihre Unabhängigkeit garantiert, dass Patientenanliegen ohne Einflussnahme des Krankenträgers bearbeitet werden, während ihre Verankerung im Krankenhaus wiederum sicherstellt, dass die Patientenfürsprache maßgeblich zur Stärkung des Ansehens und der Servicequalität des Krankenhauses beiträgt.

Nachfolgend stellt der BPiK seine aus den Rückmeldungen vieler Mitglieder kommenden Erkenntnisse und Forderungen für eine wirksame Patientenfürsprache zur Verfügung – was Aufgabenbeschreibung der Patientenfürsprechenden betrifft, Verankerung im Krankenhausbetrieb, aber auch ein Curriculum zur regelmäßigen Fort- und Weiterbildung.

Die wichtigsten Ziele des BPiK sind:

-  Rolle, Möglichkeiten und Chancen der Patientenfürsprache bekannt zu machen – in der Öffentlichkeit, aber auch innerhalb der Kliniken und Krankenhäuser
-  Die Grundlagen für eine bundesweit einheitliche und gleichzeitig auf die Erfordernisse der Länder abgestimmte Qualifizierung der Patientenfürsprechenden zu schaffen



1. Aufgaben

Wichtigste Aufgabe von Patientenforsprechenden ist es, Patientinnen, Patienten und Angehörigen persönlich als Gesprächspartner zur Verfügung zu stehen, Zeit zu haben und zuhören zu können. Patientenforsprechende nehmen die Anliegen und Beschwerden von Patienten und Angehörigen ernst und versuchen zu klären, ob und welche Schritte von wem unternommen werden können, um ein Anliegen zu erörtern und Probleme zu lösen.

Wenn es nötig ist, übernehmen sie eine Mittlerrolle zwischen Patientinnen, Patienten und Klinikpersonal und tragen zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Sie werden nur auf ausdrücklichen Wunsch der Patienten oder Angehörigen selber tätig.

Bei der Geschäftsführung/Klinikleitung setzen sie sich dafür ein, dass von Patientinnen und Patienten gemeldete, notwendige Veränderungen veranlasst werden. So ergänzen sie bereits etablierte Strukturen im Bereich des Risiko- und Qualitätsmanagements und arbeiten mit Beschwerde- und Qualitätsmanagerinnen und -managern bei der Bearbeitung von Patientenbeschwerden vertrauensvoll zusammen.

2. Pflichten der Patientenforsprechenden

Patientenforsprechende sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und haben alle Sachverhalte, die ihnen als Patientenforsprechende bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Patientenforsprechende dürfen keine medizinischen und pflegerischen Beratungen und keine konkreten Rechtsberatungen anbieten. Sie dürfen aber Patientinnen und Patienten über ihre Rechte informieren.

3. Stellung und Qualifikation der Patientenforsprechenden

Nur unabhängige Patientenforsprechende können Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei Patientinnen und Patienten gewinnen. Niemand darf ihnen deshalb Weisungen erteilen. Zudem müssen sie sich nicht an Dienstwege halten, bspw. wenn es um die Einberufung von Fallkonferenzen geht.

Die Tätigkeit in der Patientenförsprache ist anspruchsvoll; nicht selten stehen Patientenforsprechende in einem Konflikt zwischen Patienten und Klinik. Diese verantwortungsvolle Aufgabe erfordert deshalb eine Reihe von persönlichen Fähigkeiten sowie auch fachlichem Wissen.

Patientenforsprechende sollten neben ihrer Lebenserfahrung bestimmte persönliche, soziale und kommunikative Kompetenzen mitbringen: Kommunikationsfreude, Selbstbewusstsein, Engagement und Einfühlungsvermögen für Sorgen und Probleme anderer Menschen, vor allem auch für ältere Patientinnen und Patienten, ebenso wie die Fähigkeit zur Vermittlung in Konfliktfällen. Darüber hinaus sind grundlegende Kenntnisse über das Gesundheitswesen, über Patientenrechte und über die Abläufe und Bedingungen in einem Krankenhaus hilfreich.

Zur Erfüllung der Aufgabe müssen Patientenforsprechende ...

- zuhören können und sich Zeit lassen
- Empathie und Einfühlungsvermögen sowie Menschenkenntnis und Lebenserfahrung haben
- loyal zum Krankenhausträger stehen, was den Ruf des Krankenhauses betrifft
- eine konfliktfähige und standfeste Persönlichkeit sein
- sich abgrenzen können in Kenntnis der eigenen Grenzen und denen der Aufgabe



4. Vertrag, Haftung und Aufwandsentschädigung

Es wird empfohlen, Fragen der Haftung (z.B. bei Wege-Unfällen oder bei Fehlverhalten oder Kompetenzüberschreitung) im Rahmen der Bestellung durch die Klinik zu klären.

Im Normalfall arbeiten Patientenforscher ehrentlich. Wünschenswert ist eine frei zu vereinbarende Aufwandsentschädigung, in der die anfallenden Kosten und der tatsächliche Aufwand berücksichtigt werden. Eine solche Aufwandsentschädigung ist auch eine Wertschätzung durch finanzielle Würdigung.

Den Erfahrungen des BPIK nach liegt diese Aufwandsentschädigung zwischen 0 € und geringfügiger Beschäftigung (bspw. als Angestellte/r beim Landratsamt), ggfs. zzgl. einer Bildungspauschale. Teilweise gibt es auch Sachleistungen (technische Arbeitsgeräte wie Notebooks, Parkkarte, freies Mittagessen). Auch kann ein ergänzendes Coaching bzw. eine Supervision (bspw. durch das Beschwerdemanagement) geboten werden; stark wünschenswert sind zudem regelmäßige Fort- und Weiterbildungen.

Es ist nicht immer ganz leicht für Patientenforscher ihren Forderungen (bspw. betreffend Fort- und Weiterbildungen) angemessen Ausdruck zu verleihen. Sinnvolle Argumente hierzu sind:

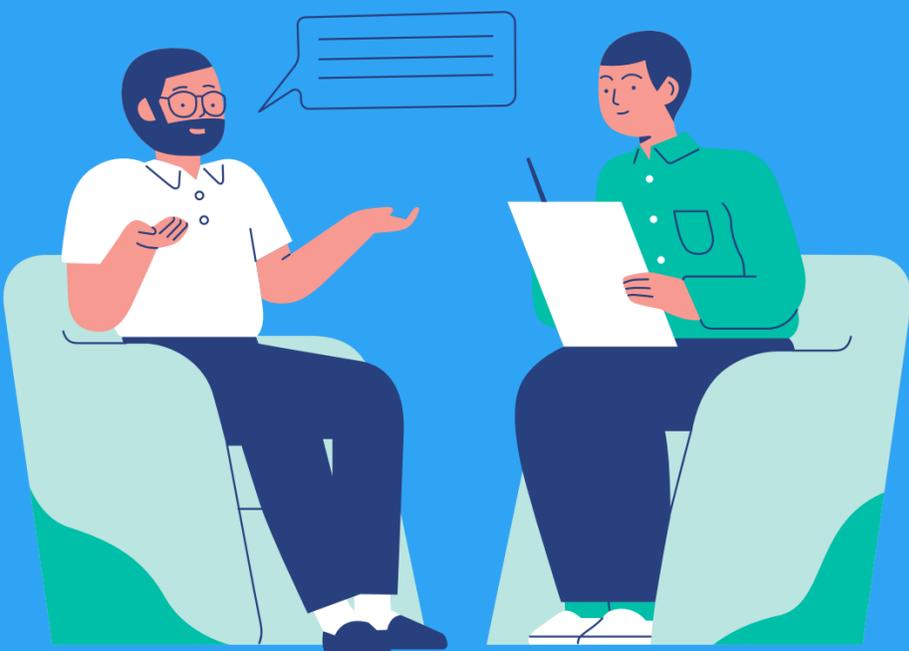
- Patientenforscher führen eine Art „Unternehmensberatung light“ durch, indem sie Missstände und problematische Prozesse erkennen und bei deren Behebung unterstützen
- Auch sparen sie oft erheblich an Rechtsverfolgungskosten ein durch jede Patientin und jeden Patienten, die bzw. der keinen Rechtsanwalt einschaltet
- Patientenforscher steigern die Patientenzufriedenheit; sie sind dadurch (im weitesten Sinne) Teil der Öffentlichkeitsarbeit bzw. des Marketing, das nicht selten über erhebliche Mittel verfügt
- Die (wissenschaftliche) Dokumentation der behandelten Fälle bewirkt einen Mehrwert für die Klinik

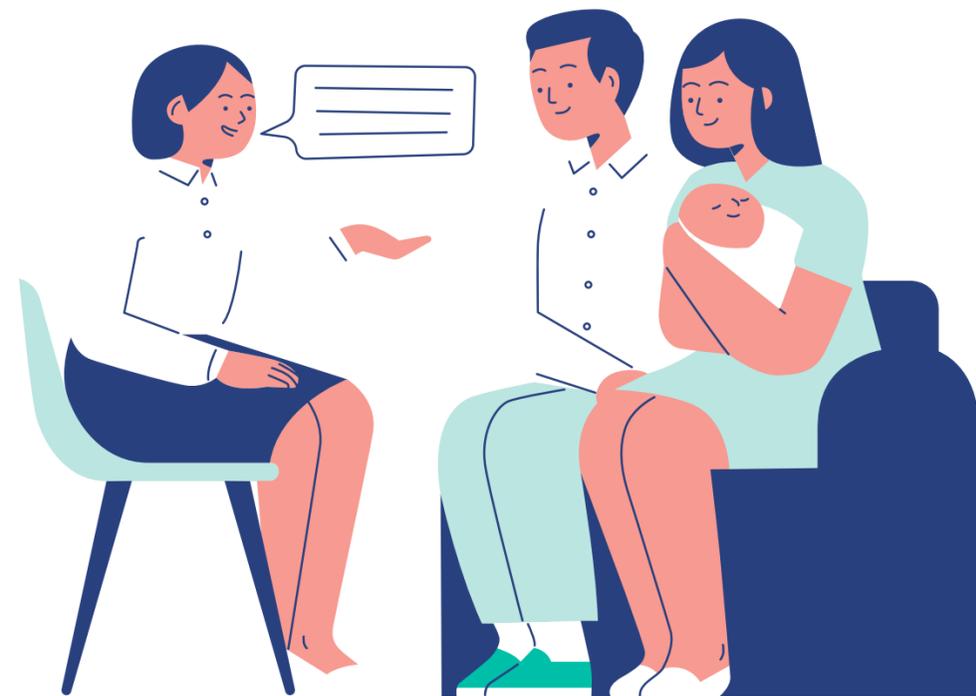
Vertragliche Konstruktion:

Die Rolle des Patientenforschenden bzw. anderer derartiger Vermittler ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) nicht geregelt. Am ehesten liegt eine unentgeltliche Geschäftsbesorgung gem. § 662 BGB gegenüber den Patienten und/oder der Klinikleitung vor. Bislang gibt es jedoch keine Rechtsprechung oder Kommentarliteratur zu dieser Frage. Die wechselseitigen Rechte und Pflichten sollten daher nach Möglichkeit schriftlich, also als Vertrag, vereinbart werden. Dies betrifft u. a.:

- die Frage der Anwesenheit zu den üblichen Zeiten, bzw. Abmeldeverpflichtungen
- die Aufwandsentschädigung
- die Stellung einer Infrastruktur (eigener Raum, technische Geräte, eigene Email-Adresse etc.)
- Verschwiegenheitsverpflichtung
- Mögliche Berichtspflichten ggü. Qualitätsmanagement/Klinikleitung

Abgesehen von einer Haftung bei Verletzung der Verschwiegenheitspflicht, ist i. d. R. keine haftungsrelevante Situation gegeben, da weder medizinisch noch rechtlich beraten werden darf.





5. Kontaktaufnahme, Erreichbarkeit und Organisatorische Voraussetzungen

Patientinnen, Patienten und Angehörige müssen möglichst unkompliziert mit Patientenfürsprechenden Kontakt aufnehmen können: über das Klinikpersonal, über eine E-Mail-Adresse, einen Briefkasten oder per Telefon. Wünschenswert: Die Klinik stellt einen geeigneten Raum zur Verfügung, der für Patientinnen und Patienten gut erreichbar und für persönliche Gespräche in vertraulicher Atmosphäre geeignet ist. Zur Ausstattung gehören ein Computer mit Internetzugang sowie ein Telefon mit Anrufbeantworter und Rufweiterleitung. In diesem Raum können – je nach örtlichem Bedarf – zu festgelegten Zeiten Sprechstunden angeboten werden, hier sollten auch Gespräche außerhalb der Sprechzeiten möglich sein.

Selbstverständlich kommen Patientenfürsprechende auf Wunsch der Patientinnen und Patienten auch ans Krankenbett. Idealerweise gibt es eine Stellvertretung oder Zweitbesetzung, die gut eingearbeitet ist und in Abwesenheit vertreten kann.

6. Ablauf einer Patientenbeschwerde

Zur Bearbeitung einer Patientenbeschwerde gehören:

- Ein zeitnahe und regelmäßiger Kontakt mit dem Beschwerdeführenden („Wie ist der Stand der Beschwerde?“)
- Zusicherung von Diskretion und Schweigepflicht, ebenso Wahrung des Grundsatzes der internen Bearbeitung jeder Beschwerde
- Herausarbeiten des objektiven Anteils der Beschwerde: Welcher Anteil der Beschwerde ist ggf. auf eine emotional schwierige Situation des Beschwerdeführers zurückzuführen oder auf ein „klassisches“ menschliches Missverständnis?
- Vereinbarung des weiteren Vorgehens (wer wird mit der Beschwerde beschäftigt sein, wann wird die Beschwerde voraussichtlich erledigt sein ...)
- Vorbringen der Beschwerde an der „richtigen“, also zuständigen und verantwortlichen Stelle innerhalb der Klinik
- (regelmäßige) Überprüfung, ob der Anlass der Beschwerde behoben wurde

7. Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus

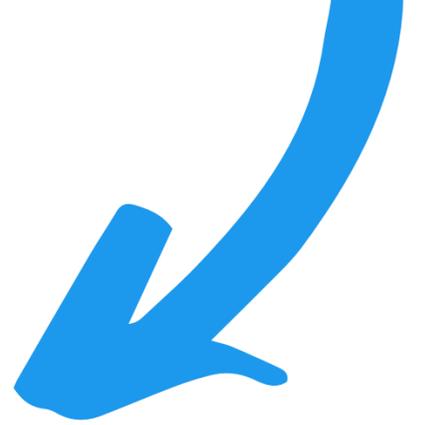
Die Klinikleitung/Geschäftsführung unterstützt die Patientenfürsprechenden in ihrer Arbeit und stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Krankenhauses mit den Patientenfürsprechenden vertrauensvoll zusammenarbeiten. Idealerweise stellt das Krankenhaus eine Möglichkeit zum Austausch bei Problemen, die sich nicht gut lösen lassen oder persönlich belasten, zur Verfügung – etwa eine Vertrauensperson im Krankenhaus.

Die Klinikleitung/Geschäftsführung sorgt dafür, dass Patientinnen, Patienten, Angehörige und auch Öffentlichkeit Kenntnis vom Angebot der Patientenfürsprache erhalten. Idealerweise verfügen Patientenfürsprechende deshalb über eigene Marketing-Materialien, um die eigene Arbeit bekannt zu machen, bspw. Flyer und Aushänge (Poster), Patientenbroschüren sowie einen eigenen prominenten Eintrag auf der Klinik-Website.

Patientenfürsprechende sollen die Probleme in der Beziehung zwischen Patienten und Krankenhaus, die ihnen bekannt werden, sowie häufig vorgebrachte Anliegen und Wünsche an die Klinikleitung weitergeben. Dazu können Dokumentationen der Beratungen, regelmäßige Tätigkeitsberichte und Gespräche mit der Klinikleitung dienen.

Patientenfürsprechende sollten zudem den Kontakt und die Zusammenarbeit mit Initiativen pflegen, welche Patientinnen und Patienten unterstützen (ob professionell wie Sozialdienste/Klinikseelsorge oder aber ehrenamtlich wie Selbsthilfegruppen und Grüne Damen). Auch Patientenvertreter, die in Gremien für die Interessen der Patientinnen und Patienten eintreten, gehören einem solchen Netzwerk.

Praxistipps: Was schafft Akzeptanz für die Tätigkeit von Patientenfürsprechenden?



Um Akzeptanz bei Patientinnen und Patienten für die eigene Tätigkeit zu schaffen ...

... sollten Patientenfürsprechende erläutern, dass es sich bei ihrer Arbeit um eine unabhängige Tätigkeit bzw. ein Ehrenamt handelt. Folglich müssen Patientenfürsprechende nicht die gleichen Dienstwege einhalten, wie offiziell bei der Klinik angestellte Beschäftigte.

... „Kümmerer, Anwalt, Betriebsrat“: Viele Patientinnen und Patienten kennen Rolle und Stellung der Patientenfürsprechenden nicht, diese sollte detailliert erläutert werden, idealerweise mit eigenen Marketing-Materialien, etwa in einem Flyer oder mit auf der Website veröffentlichten Info-Texten und Porträts

... kommt es zum klärenden Gespräch, sollten Patientenfürsprechende selbstverständlich stets beide Seiten hören, nicht nur Vorwürfe von Patienten, sondern auch Stellungnahmen vom ärztlichen und pflegenden Personal

... Patientenfürsprechende müssen ihre eigenen Grenzen sehen und ansprechen. So können und dürfen sie keine rechtliche und keine medizinische Beratung geben - dürfen gleichwohl jedoch über Patientenrechte und den Zugang zu diesen Rechten informieren

... gleichzeitig sind Patientenfürsprechende eine „kostenlose Unternehmensberatung“, indem sie auf Missstände im Haus aufmerksam machen oder Lob weitergeben; auch dieses Argument kann für Patientinnen und Patienten von Gewicht sein

Wie erreichen Patientenfürsprechende Akzeptanz bei Beschäftigten im Krankenhaus und werden (besser) sichtbar?

- Indem sie eine gute Zusammenarbeit mit dem Lob- und Beschwerdemanagement und dem Qualitätsmanagement im Hause suchen
- Indem sie ein persönliches Netzwerk im Krankenhaus aufbauen und sich dort bekannt machen, wo Patientinnen und Patienten ihre Wünsche oder Probleme kommunizieren. Neben dem Lob- und Beschwerdemanagement sind dies:
 - die Pflege/Pflegedienstleitung: keine andere Berufsgruppe innerhalb einer Klinik hat so viel Kontakt zu Patienten
 - Pförtner bzw. Anmeldung
 - grüne Damen und Herren
 - Seelsorger und Seelsorgerinnen
- Indem sie in der Personal- und/oder Marketing-Abteilung darauf hinwirken, dass bei Maßnahmen wie Einführungsrunden für neue Mitarbeitende oder auch bei Maßnahmen wie einem Tag der offenen Tür ebenfalls die Patientenfürsprache vorgestellt wird.

Weitere Möglichkeiten, um die Patientenfürsprache im eigenen Haus bekannt zu machen, sind:

- eine gut sichtbare Nennung auf der Website mit eigener eMail-Adresse
- ein Flyer, der im Empfangsbereich ausliegt und jeder Patientenmappe beigelegt wird
- ein gut erreichbares Büro
- eine rege Netzwerk-Tätigkeit z.B. mit Patientenfürsprechenden anderer Häuser oder über den BPIK



Der BPIK strebt eine systematische Qualifizierung von Patientenforsprechenden an

Eine solche Qualifizierung kann sich am Qualifizierungs-Programm des NRW-Landesverbandes LPiK e.V. orientieren (<https://www.lpik-nrw.de>). Dieses Programm mit seinem seit 2019 erfolgreich angewandten und erprobten Lern- und Lehrkonzept wurde auch unter Beteiligung von Mitgliedern des BPIK entwickelt und aus Gründen der Förderfähigkeit durch das Land Nordrhein-Westfalen vom eigens für diesen Zweck gegründeten Landesverband durchgeführt. Es lässt sich an landespezifische Krankenhausstrukturen anpassen und entsprechend modular durchführen.

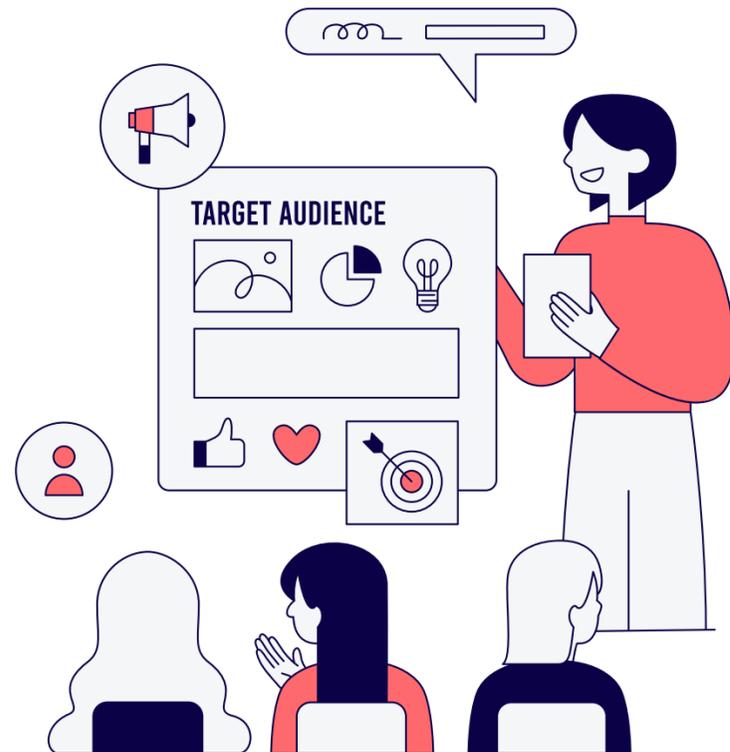
Folgende Inhalte empfiehlt der BPIK für ein Qualifizierungsprogramm:

1. Einführung

- Grundlagen: Verständnis der Grundrechte von Patientinnen und Patienten, einschließlich des Rechts auf Information, Zustimmung und Verweigerung der Behandlung
- Rolle und Aufgaben von Patientenforsprechenden: Verständnis der Rolle als Verbindung zwischen Patientinnen und Patienten und medizinischem Personal
- Eigenwahrnehmung und Eigen-Marketing: Aufgaben und Grenzen von Patientenforsprechenden; 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 der anspruchsvollen Aufgabe der Patientenforsprache gerecht zu werden - auch in der Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen wie ärztlichem Personal

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
- Einwilligung, Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten: Verstehen der Bedeutung von Einwilligungen, Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten und ihrer Rolle in der Gesundheitsversorgung; Problematik und Möglichkeiten der Schweigepflichtentbindung

4. Krankenhausmanagement und Qualitätsmanagement

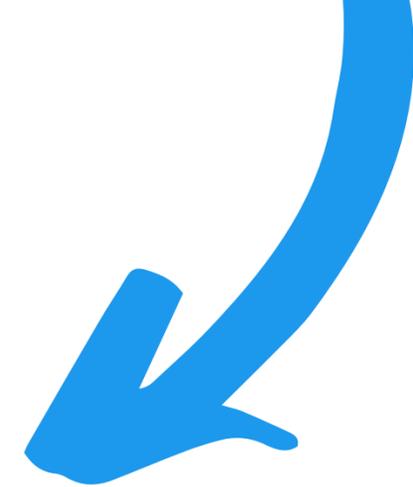
- Struktur und Abläufe im Krankenhaus: Vertiefung des Wissens über Krankenhausstrukturen, -prozesse und -abläufe.
- Rolle der Patientenfürsprechenden im Qualitätsmanagement einschließlich der Identifikation von Verbesserungspotenzialen
- Beschwerdemanagement: Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement 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 (CIRS/Never Events)
- 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





www.bpik.de