

BPIK-Leitlinie zur Umsetzung der Patientenfürsprache in Kliniken und Krankenhäusern

Hintergrund

Krankenhäuser und Kliniken verfolgen das Ziel, ihre Patienten nach bestem Wissen und Gewissen zu behandeln und ihnen ein selbstständiges Leben nach oder mit ihrer Erkrankung zu ermöglichen. Konflikte während des Klinikaufenthaltes stören die Genesung und müssen deshalb schnell und unbürokratisch gelöst werden. Die unabhängige Patientenfürsprache in Kliniken und Krankenhäusern ist – zusätzlich zum Beschwerde- und Qualitätsmanagement – ein bewährtes Verfahren, um Konflikte zwischen Patient und Klinikpersonal zu lösen. Der Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. (BPIK) empfiehlt ausdrücklich, Patientenfürsprecher in die Organisationsstruktur eines Krankenhauses bzw. einer Klinik zu integrieren. Durch diese Einbindung ist es machbar, dass aus unzufriedenen Patienten zufriedene werden – ein unschätzbare Mehrwert für Kliniken und Krankenhäuser. Ein noch größerer Mehrwert ergibt sich für Patienten und deren Angehörige: Sie bekommen einen Unterstützer an die Seite gestellt, der sich zum Wohl des Patienten einbringt und wichtige Hilfestellung gibt.

Aufgaben Patientenfürsprecher

Patientenfürsprecher stehen Patienten und Angehörigen persönlich als Gesprächspartner zur Verfügung. Sie nehmen die Anliegen und Beschwerden von Patienten und Angehörigen (ggf. auch Hinweise vom Klinikpersonal) ernst und klären, welche Schritte von wem unternommen werden können, um Probleme und Konflikte zu lösen. In geeigneten Fällen übernehmen sie eine Vermittlerrolle zwischen Patient und Klinikpersonal. Das Hauptaugenmerk der Tätigkeit der Patientenfürsprecher sollte dabei auf Kommunikation und Mediation liegen.

Patientenfürsprecher werden in der Regel nur auf ausdrücklichen Wunsch der Patienten oder Angehörigen tätig. Bei der Klinikleitung setzen sie sich dafür ein, dass eventuell notwendige Veränderungen veranlasst werden. Als Stimme der Patienten ergänzen sie bereits etablierte Strukturen im Bereich des Beschwerdemanagements, indem sie eng mit den Verantwortlichen zusammenarbeiten, insbesondere bei der Behandlung von Patientenbeschwerden. Patientenfürsprecher pflegen darüber hinaus den Kontakt und die Zusammenarbeit mit Angeboten und Initiativen, welche Patienten unterstützen. Das können Sozialdienste, Klinikseelsorge oder ehrenamtlich Tätige wie Selbsthilfegruppen oder Grüne Damen sein. Darüber hinaus stehen Patientenfürsprecher mit Patientenvertretern in Kontakt, die sich in Gremien für die Interessen der Patienten einsetzen.

Stellung Patientenfürsprecher

Patientenorientierte Kliniken und Krankenhäuser räumen der Patientenfürsprache einen hohen Stellenwert ein, indem sie aktiv auf diese aufmerksam machen. Beim ersten Kontakt der Patienten mit der Klinik sollte deshalb auf den oder die Patientenfürsprecher hingewiesen und erklärt werden, wo und zu welchen Zeiten sie erreichbar sind. Patientenfürsprecher sind unabhängig. Nur so können sie Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei Patienten gewinnen. Sie sind deshalb weder an Weisungen der Klinikleitungen noch an den Dienstweg gebunden.

Pflichten Patientenfürsprecher

Patientenfürsprecher unterliegen der Schweigepflicht. Alle Sachverhalte, die ihnen als Patientenfürsprecher bekannt werden, haben sie vertraulich zu behandeln. Darüber hinaus dürfen Patientenfürsprecher keine medizinischen und pflegerischen Rechtsberatungen anbieten bzw. durchführen. Sie dürfen und sollen Patienten aber über ihre Rechte informieren.

Haftung und Aufwandsentschädigung

Der BPIK empfiehlt, Fragen der Haftung (z. B. bei Wege-Unfällen, bei Fehlverhalten oder Kompetenzüberschreitung) im Rahmen der Bestellung durch die Klinik zu klären. Patientenfürsprecher sind in der Regel ehrenamtlich tätig und erhalten eine frei zu vereinbarende Aufwandsentschädigung, in der individuell anfallende Kosten und der tatsächliche Aufwand berücksichtigt werden.

Kontaktaufnahme

Patienten und Angehörige müssen rasch und unbürokratisch mit den Patientenfürsprechern Kontakt aufnehmen können: über das Klinikpersonal, über eine E-Mail-Adresse, einen Briefkasten oder per Telefon. Für seine Tätigkeit benötigt der Patientenfürsprecher einen Computer mit Intra- und Internetzugang sowie ein Telefon mit Anrufbeantworter und Rufweiterleitung. Die Klinik stellt dem Patientenfürsprecher einen Raum zur Verfügung, der für Patienten gut erreichbar und für persönliche, vertrauliche Gespräche geeignet ist. In diesem Raum sollten, je nach örtlichem Bedarf, zu festgelegten Zeiten Sprechstunden angeboten werden. Selbstverständlich kommen Patientenfürsprecher auf Wunsch der Patienten und Angehörigen auch ans Krankenbett.

Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus

Die Klinikleitung sorgt dafür, dass Patienten, Angehörige, Mitarbeiter und auch die Öffentlichkeit Kenntnis vom Angebot der Patientenfürsprache erhalten: über Flyer und Aushänge, über die Internetseite der Klinik, über Patientenbroschüren, durch Medienberichte etc. Die Klinikleitung unterstützt die Patientenfürsprecher in ihrer Arbeit und stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Krankenhauses mit den Patientenfürsprechern vertrauensvoll zusammenarbeiten. Patientenfürsprecher sollen die Probleme in der Beziehung zwischen Patient und Krankenhaus oder häufig vorgebrachte Anliegen und Wünsche, die ihnen bekannt werden, an die Klinikleitung weitergeben. Dokumentationen der Beratungen, regelmäßige Tätigkeitsberichte und Gespräche mit der Klinikleitung sind hier empfehlenswert.

Qualifikation Patientenfürsprecher

Patientenfürsprecher zeichnen sich neben ihrer Lebenserfahrung durch Kommunikationsfreude, Selbstbewusstsein, Engagement und Einfühlungsvermögen für Sorgen und Probleme anderer Menschen aus. Sie sind empathisch vor allem älteren Patienten gegenüber und besitzen die Fähigkeit zur Vermittlung in Konfliktfällen. Grundlegende Kenntnisse über das Gesundheitswesen, über Patientenrechte und über die Abläufe und Bedingungen in einem Krankenhaus sind hilfreich. Der BPIK empfiehlt, dass sich Patientenfürsprecher regelmäßig weiterbilden, um über die aktuellen Veränderungen im Gesundheitswesen und in der Gesetzgebung informiert zu sein und um die regionalen Hilfsangebote (z. B. Selbsthilfegruppen) zu kennen. Darüber hinaus ist der Erfahrungsaustausch mit Patientenfürsprechern aus anderen Krankenhäusern empfehlenswert, z. B. im Rahmen der

BPiK-Fachtagung auf dem Deutschen Krankenhaustag. Die Klinikleitung unterstützt und fördert die Fortbildung, z. B. durch die Übernahme entstandener Kosten.

Bedarf an Patientenfürsprechern

Der BPiK empfiehlt, an jeder Klinik, in jedem Krankenhaus bzw. jedem Krankenhausstandort mindestens einen Patientenfürsprecher zu beschäftigen. Wie hoch der Bedarf an Patientenfürsprechern in einem Krankenhaus ist, hängt von der Größe und Struktur des jeweiligen Hauses ab. Patientenfürsprecher können ausnahmsweise auch in mehreren Krankenhäusern bzw. Klinikstandorten tätig sein. Im Idealfall ist immer für eine Vertretung des Patientenfürsprechers im Urlaubs- oder Krankheitsfall zu sorgen. Haben Personen in einem festen Dienstverhältnis der Klinik/des Klinikverbandes gestanden, sollte ihr Ausscheiden mindestens ein Jahr zurückliegen, bevor sie ihr Amt als Patientenfürsprecher antreten.

Diese Leitlinie wurde verfasst vom Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e. V. Stand: Juni 2017.