

Krankenhaushygiene trifft auf Patientenwohl

Wie Patientenfürsprache bei Hygieneproblemen vermitteln kann

Das Thema Hygiene ist in Krankenhäusern von zentraler Bedeutung. Zwei Drittel aller Patienten in deutschen Krankenhäusern haben einer Umfrage zufolge Angst vor einer Infektion mit Keimen. Patienten, die sich aufgrund eines konkreten Hygieneproblems im Krankenhaus nicht gut aufgehoben fühlen, benötigen einen unabhängigen Ansprechpartner, der die Situation mit allen Beteiligten klärt: Patientenfürsprecher sind die optimale Besetzung für diesen Job.

In Kliniken und Krankenhäusern arbeiten Mitarbeiter unterschiedlicher Abteilungen eng zusammen, um Patienten die bestmögliche Behandlung zukommen zu lassen. Fehler und Missverständnisse entstehen aber oftmals gerade dort, wo viele Menschen beteiligt sind. Allerdings sind nicht immer große, schwerwiegende Konflikte die Ursache für Patientenbeschwerden; die Gründe für eine Unzufriedenheit sind häufig in kleineren Missverständnissen zu finden. Patientenfürsprecher lösen als Vermittler zwischen Patient und Klinikpersonal Missverständnisse auf – auch im Falle eines Hygieneproblems.

Patienten aktiv einbinden

Patientenfürsprecher sind ehrenamtlich beschäftigte Personen, die im Problemfall das direkte Gespräch mit dem Patienten suchen. Durch Verständnis und Anteilnahme für die Situation des Patienten bauen sie schnell ein Vertrauensverhältnis auf – das Fundament für den Konsens zwischen Patient und Klinikpersonal. Gleichzeitig legen sie Verständnis für das Pflegepersonal sowie für die Ärzte seitens des Patienten in die Waagschale; so entsteht ein Gleichgewicht, auf dessen Grundlage klärende Gespräche stattfinden. Bei einem Problemfall Hygiene, gleiches gilt für andere Problemfälle, holt der Patientenfürsprecher alle Beteiligten ins Boot. Im gemeinsamen Gespräch lassen sich in der Regel Missverständnisse schnell auflösen. Aus unzufriedenen Patienten werden dadurch zufriedene Menschen, die sich verstanden fühlen – ein unschätzbare Mehrwert für die Klinik. Darüber hinaus können Patienten und deren Angehörigen aktiv eingebunden werden. Ein aufklärendes Gespräch zwischen Fachpersonal und Patienten sowie zusätzlich weitere Informationen zu speziellen Präventionsmöglichkeiten, etwa zur richtigen Händedesinfektion, hat sich in der Praxis als zielführend erwiesen. Im Problemfall Hygiene können Patientenfürsprecher also eine entscheidende Vermittlerrolle spielen – vorausgesetzt, dass die ehrenamtliche Position optimal in die Krankenhausstruktur eingebunden und den Patienten bekannt ist.

Multikanalbeschwerdemanagement mit Patientenfürsprache vernetzen

Patientenfürsprecher sind im Idealfall in das Verfahren des institutionellen Beschwerdemanagements des Krankenhauses integriert. Darüber hinaus empfiehlt es sich für Kliniken, standardmäßig ein Multikanalbeschwerdemanagement vorzuhalten, das eng mit den Patientenfürsprechern vernetzt ist. Ein eigenes Büro an einer zentralen Stelle des Krankenhauses sowie ein ausgestatteter Arbeitsplatz mit Computer, Telefon und Internetanschluss inklusive eigener E-Mail Adresse unterstützen die Arbeit des Patientenfürsprechers. Patientenfürsprecher sollten einen Schlüssel zu allen Meinungsbriefkästen haben, um pro aktiv im Problemfall auf Patienten zugehen zu können. Ein eigenes Büro, in dem vertrauliche Gespräche hinter verschlossener Tür möglich sind, untermauert seine Position innerhalb eines Krankenhauses.

Positives Signal für Patientenfürsprache setzen

„Was ich nicht kenne, kann ich auch nicht in Anspruch nehmen“ – viele Patienten sind über das Amt des Patientenfürsprechers noch immer unzureichend informiert. Der Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e.V. hat sich zur Aufgabe gemacht, dies zu ändern; bundesweit macht er auf die Rechte von Patienten in Krankenhäusern sowie auf das Amt des Patientenfürsprechers aufmerksam. In seiner jüngst veröffentlichten Leitlinie formuliert der BPIK deshalb, wie wichtig es direkt in den Kliniken und Krankenhäusern ist, auf den Patientenfürsprecher hinzuweisen. Aushänge in Stations-Infokästen, Bekanntgabe auf der Internetseite sowie Visitenkarten auf der Station haben sich bestens bewährt. Selbstverständlich sollten auch die Mitarbeiter des Krankenhauses Kenntnis über das Vorhandensein der Patientenfürsprecher und deren Angebote haben. Einmal im Jahr können Kliniken und Krankenhäuser in Deutschland darüber hinaus ein deutliches Signal für die Patientenfürsprache setzen: am Tag des Patienten am 26. Januar. Der BPIK lädt dazu ein, sich am bundesweiten Aktionstag für die Rechte von Patienten in Krankenhäusern sowie für die Patientenfürsprache einzusetzen. In den vergangenen Jahren haben zahlreiche Kliniken teilgenommen und mit Vorträgen, Infoständen und Telefonhotlines interessierte Bürgerinnen und Bürger über die wichtige Aufgabe des Patientenfürsprechers informiert.

Kommunikation unterstützt Patientenwohl

Kommunikation, insbesondere Aufklärung und Information der Patienten ist das beste Mittel, um für ein gutes Miteinander im Krankenhaus zu sorgen. Das sieht auch Georg Baum, Hauptgeschäftsführer der Deutschen Krankenhausgesellschaft, so: „Jeder Arzt weiß, dass der informierte Patient der am besten zu behandelnde Patient ist. Ein gut aufgeklärter Patient, der seine Rechte und auch seine Pflichten kennt, schafft selbst die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Behandlung.“ Patientenfürsprache nutzt also nicht nur im Problemfall Hygiene, sondern kann grundsätzlich zum Wohle der Patienten eingesetzt werden.

