



Serienbrief an
Krankenhäuser

Düsseldorf, 11.10.2023

Seite 1 von 2

Sehr geehrte Patientenförsprechende,
sehr geehrte Damen und Herren der Geschäftsführung,

in der öffentlichen Diskussion geht es leider zu oft unter: Wir haben in Nordrhein-Westfalen das große Glück, in einem der besten Gesundheitssysteme der Welt leben und dafür arbeiten zu können. Das betrifft die sehr hohe medizinische Qualität und die technischen Standards. Es zeigt sich aber auch an Stellen, die wohl die wenigsten sofort im Blick haben: Selbstverständlicher Teil der Krankenhausversorgung bei uns in NRW sind die vielen ehrenamtlichen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher in inzwischen nahezu jedem Krankenhaus. Ihre Arbeit ist inzwischen auch gesetzlich verankert (§ 5 KHGG NRW) und damit Zeichen einer offenen und zugewandten Haltung gegenüber den Patientinnen und Patienten.

Sie sind oft eine wichtige Anlaufstelle, wenn eine Patientin oder ein Patient nach Unterstützung in einem Problem oder nach einem offenen Ohr für besondere Erfahrungen oder Beobachtungen suchen. Sie können unbürokratisch Missverständnisse ausräumen helfen. In Konfliktsituationen tragen die Patientenfürsprechenden dazu dabei, eine Lösung herbeizuführen. Und nicht selten können sie auch wie ein Sensor auf Verbesserungsmöglichkeiten hinweisen, um so Prozesse zu optimieren. Die ehrenamtliche Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher wird so ein Gewinn für die Patientinnen und Patienten, ebenso aber für die Krankenhäuser selbst.

Damit sie ihre Fähigkeiten anpassen und für ihre Aufgaben auch ausbauen können, hat der Landesverband der Patientenfürsprechenden in Krankenhäuser in NRW (LPIK-NRW) mit Unterstützung des Gesundheitsministeriums ein muster-gültiges und inzwischen bewährtes Fortbildungsangebot entwickelt. Am Ende des über mehrere Tagesseminare konzipierten Curriculums, das von Techniken

der Gesprächsführung über kulturelle Umgangsfragen und rechtliche Aspekte bis zur Digitalisierung reicht, steht ein Zertifikat für die Fürsprechenden. Inzwischen hat der LPIK-NRW sein Kursangebot nochmals überarbeitet (<https://lpik-nrw.de>).

Wir möchten Ihnen als Patientenfürsprechende empfehlen, diese Fortbildung für ihre Arbeit zu nutzen. Zugleich bitten wir die Geschäftsführungen der Krankenhäuser, dafür die notwendigen finanziellen Mittel zur Verfügung zu stellen. Es ist aus unserer gemeinsamen Sicht nicht nur eine Wertschätzung für das ehrenamtliche Engagement. Es ist auch eine wertvolle Investition in einen wichtigen Arbeitsbereich, der unser Gesundheitssystem so besonders macht.

Mit freundlichen Grüßen

Claudia Middendorf
Landesbeauftragte

Matthias Blum
Geschäftsführer