

Patientenfürsprache als Brücke zwischen Mensch und Medizin

Die unabhängige Stimme im Krankenhaus: Bundesverband BPiK

Von Birgit Hagen und Detlef Schliffke

Von der Verpflegung bis zur Patientensicherheit: Wenn Patienten sich im Krankenhaus ungerecht behandelt fühlen oder Sorgen den Genesungsprozess überschatten, ist guter Rat oft teuer. Doch in vielen deutschen Kliniken gibt es eine Instanz, die unbürokratisch, kostenfrei und vor allem unabhängig vermittelt: die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher (BPiK-Bundesverband mit Sitz in Essen).

Ein Ehrenamt mit geschütztem Status

Ob das falsche Essen geliefert wurde, lange Wartezeiten den Geduldsfaden strapazieren oder die Beratung durch den Arzt als unzureichend empfunden wird – die Anlässe für Unzufriedenheit im Klinikalltag sind vielfältig. Hier setzt die Arbeit der Patientenfürsprecher an. Sie arbeiten ehrenamtlich, sind jedoch rechtlich in einer besonderen Position: Sie sind unabhängig und ausdrücklich nicht an Weisungen der Klinikleitung gebunden. Diese Unabhängigkeit ist das Fundament ihrer Glaubwürdigkeit. Nur wer nicht im Dienstverhältnis des Krankenhauses steht, kann als neutraler Mediator das Vertrauen der Patienten gewinnen und gleichzeitig auf Augenhöhe mit den Verantwortlichen der Klinik Lösungen suchen.

Vermittlung statt Konfrontation: Die Rolle im Klinikgefüge

Patientenfürsprecher verstehen sich als Partner sowohl der Patienten als auch der Kliniken. Ihre Aufgabe ist es nicht, Fronten zu verhärten, son-

dern als Streitschlichter zuzuhören, Beschwerden zu kanalisieren und eine friedliche Lösung des Konflikts herbeizuführen. Sie geben Hilfestellung, wo Orientierung fehlt. Dabei arbeiten sie eng mit dem institutionellen Beschwerdemanagement zusammen, ersetzen dieses jedoch nicht. Während das Beschwerdemanagement fest in die Klinikabläufe integriert ist, bietet die Patientenfürsprache einen niederschweligen Zugang für Menschen, die vielleicht nicht den Mut oder die Kraft für einen formalen Beschwerdeprozess aufbringen. Alles, was in diesen Gesprächen besprochen wird, unterliegt der strengen Schweigepflicht.

Messbarer Mehrwert für die Kliniken

Die Integration von Patientenfürsprechern in die Organisationsstruktur ist für Krankenhäuser ein unschätzbare Mehrwert. Durch die frühzeitige Bearbeitung von Konflikten lassen sich:

1. Rechtsstreitigkeiten vermeiden: Viele Konflikte eskalieren nur deshalb, weil sich Patienten nicht gehört fühlen.
2. Die Reputation stärken: Zufriedene Patienten, die sich ernst genommen fühlen, tragen ihr positives Bild nach außen.
3. Betriebliche Prozesse verbessern: Patientenfürsprecher dokumentieren Hinweise auf strukturelle Schwächen und geben diese als wertvolles Feedback weiter.



Birgit Hagen, Foto: BPiK



Detlef Schliffke, Foto: BPiK

Der „Tag des Patienten“: Sichtbarkeit schaffen

„Leider kennen noch zu wenige die Tätigkeit des Patientenfürsprechers“, erklärt Detlef Schliffke, 1. Vorsitzender des BPiK. Um dies zu ändern, ruft der Verband gemeinsam mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e. V. (BBfG) jedes Jahr am 26. Januar den bundesweiten „Tag für Alle im Krankenhaus“ aus. An diesem Tag machen Kliniken in ganz Deutschland durch Aktionen, Vorträge und Info-

Titelstory

stände auf die Rechte der Patienten und die Arbeit ihrer Fürsprecher aufmerksam.

Gesetzliche Verankerung und regionale Unterschiede

In vielen Bundesländern hat der Gesetzgeber die Bedeutung der Patientenfürsprache bereits erkannt und sie fest in der Landeskrankenhausesetzgebung verankert, so in Nordrhein-Westfalen. Dennoch gibt es bundesweit keine einheitliche Regelung; in Ländern wie Bayern fehlen konkrete gesetzliche Vorgaben bislang völlig.

Politische Forderungen und Qualitätsstandards

Der BPiK, der 2015 in Berlin gegründet wurde, setzt sich daher nachdrücklich für bundesweit einheitliche Lösungen ein. Dazu zählen:

- Gesetzliche Verankerung: Patientenfürsprache sollte in jedem Bundesland ein verpflichtender Bestandteil der Krankenhausstruktur sein.
- Qualifizierte Ausbildung: Patientenfürsprecher benötigen neben Lebenserfahrung auch fachliches Wissen über Patientenrechte und das

Gesundheitswesen. Der BPiK bietet hierfür Fortbildungsprogramme an.

- Angemessene Ausstattung: Eine wirksame Arbeit erfordert ein eigenes Büro für vertrauliche Gespräche sowie eine feste Integration in die Klinik-Strukturen.

Weitere Informationen zur Arbeit des Verbandes finden Sie unter www.bpik.de



Gemeinsam genießen im Senioren-Residenz Café

Seit Anfang des Jahres freuen wir uns über unsere neue Zusammenarbeit mit der Konditorei Gräler aus Essen – einem Familienbetrieb in dritter Generation, der mit viel Liebe und handwerklicher Tradition für frische Backwaren und besonderen Genuss steht.

Täglich von 14:30 – 18:30 Uhr laden wir Sie herzlich ein, bei uns eine schöne Zeit zu verbringen: in gemütlicher Atmosphäre, bei guten Gesprächen und mit leckeren Kuchen und Torten sowie einer duftenden Kaffeespezialität.

Ob allein oder in Gesellschaft – bei uns sind Sie immer willkommen. Kommen Sie vorbei, genießen Sie den Moment und die Gemeinschaft – wir freuen uns auf Sie!



Scheidtmanntor 11 · 45276 Essen
Telefon 02 01 / 56 39 514
direktion@kaiser-otto-residenz.de
www.kaiser-otto-residenz.de

Wir sind für Sie da!

Sie möchten die Vorzüge unseres Hauses kennenlernen?
Wir bieten zurzeit private Führungen an.
Vereinbaren Sie jetzt Ihren persönlichen Besichtigungstermin!

