



Die Beauftragte der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten



Leitfaden für Patienten- fürsprecherinnen und -fürsprecher an Krankenhäusern



Liebe Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher¹,

jeder Mensch kann einmal in die Situation kommen, sich stationär behandeln lassen zu müssen. Als Patientenbeauftragte der Bundesregierung möchte ich mit dazu beitragen, eine gute medizinische und pflegerische Versorgung im Krankenhaus sicherzustellen. Dabei geht es vorrangig um Qualitätssicherung, Patientensicherheit und die Zufriedenheit mit dem Krankenhausaufenthalt, zu der maßgeblich Patientenfürsprecher beisteuern können. Allen stationären Einrichtungen muss klar sein, dass sie in erster Linie anhand dieser Kriterien gemessen werden.

Aufgrund der Zuständigkeit der Länder haben sich zum Teil ganz unterschiedliche Regelungen – beispielsweise bei der Berufung von Patientenfürsprechern – herausgebildet. Meine Aufgabe auf Bundesebene sehe ich in der weiteren Stärkung der Fürsprache im Interesse aller Patientinnen und Patienten². Dazu bedarf es insbesondere der Weiterführung des 2005 eingeleiteten Dialogs in Form

-
- 1 Hinweis zur Gender-Formulierung: Im folgenden Text wird zu Gunsten der einfacheren Lesbarkeit nur noch der Begriff „Patientenfürsprecher“ verwendet. Diese Formulierung schließt sowohl weibliche als auch männliche Personen ein.
 - 2 Die in der Fußnote 1 genannte Gender-Formulierung gilt auch hier. Verwendet wird nur noch der Begriff „Patienten“.

des „Berliner Tages der Patientenfürsprecher“. Diese Veranstaltung bietet einmal jährlich die Chance zum gegenseitigen Austausch mit anderen Patientenfürsprechern und gibt mir die Gelegenheit, Ihre Anregungen aufzugreifen.

Informationen hierzu und zu weiteren Themen finden Sie auf meiner Internetseite: www.patientenbeauftragte.de

Herzlichen Dank für Ihr Engagement.

Ihre

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Schmidtke', written in a cursive style.

Prof. Dr. Claudia Schmidtke, MdB
Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der
Patientinnen und Patienten

Vorbemerkungen

Patientenfürsprecher sind eine wichtige Kommunikationsschnittstelle zwischen Patienten sowie ihren Angehörigen auf der einen und dem Krankenhaus auf der anderen Seite. Sie informieren die Patienten im Krankenhaus und stehen als unabhängige Ansprechpartner für ihre Belange und Wünsche, aber auch für Anregungen und Kritik zur Verfügung. Sie können damit eine vermittelnde Rolle zwischen den Patienten, den Angehörigen und den Mitarbeitern des Krankenhauses einnehmen.

Gerade bei den aktuellen Herausforderungen der Krankenhäuser, wie Krankenhaushygiene, Weiterentwicklung der Qualitätsanforderungen oder Umgang mit Demenz im Krankenhaus, können Patientenfürsprecher dem Personal oder der Klinikleitung wichtige Hinweise auf Problemlagen geben.

Mit diesem Leitfaden möchte ich Patientenfürsprechern oder Beschwerdebeauftragten eine Orientierung zu Themen geben, mit denen sie in der täglichen Arbeit immer wieder zu tun haben. Denn ich weiß, dass den oftmals ehrenamtlich tätigen Personen zum Teil umfangreiche Fachkenntnisse und soziale Kompetenzen abverlangt werden. Die aufgeführten Punkte können gegebenenfalls auch als Empfehlungen für eine vertragliche Vereinbarung mit den Krankenhäusern dienen. Das Papier ist nicht abschließend und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Rechtliche Grundlagen

Bei der Patientenfürsprache ist in den letzten Jahren eine sehr positive Entwicklung zu verzeichnen. Einheitliche Regelungen für die Berufung, Organisation und Tätigkeit von Patientenfürsprechern existieren vor dem Hintergrund der Regelungsbefugnis der Länder allerdings nicht. Aktueller Stand:

In neun Bundesländern gibt es in den jeweiligen Landes-Krankenhausesetzen konkrete Regelungen zu Patientenfürsprechern.

Sachsen-Anhalt hat eine solche 2019 eingeführt.

In weiteren vier Ländern gibt es Regelungen zum unabhängigen Beschwerdemanagement bzw. Beschwerdestellen in Krankenhäusern.

Drei Bundesländer haben keine Regelung. Patientenfürsprecher kommen in Baden-Württemberg, Bayern und Schleswig-Holstein zum Teil jedoch auf freiwilliger Basis zum Einsatz.

Übersicht Regelungen der Länder – Patientenfürsprecher / Beschwerdebeauftragte in Krankenhäusern

		Patienten- fürsprecher	Bestellung	Kostenträger/ Aufwandsent- schädigung	Beschwerde- management/ -stellen	Keine Regelung
Baden- Württemberg	auf freiwilliger Basis					x
Bayern	auf freiwilliger Basis; Handlungs- empfehlungen für Einrichtung von Patienten- fürsprechern					x
Berlin	§ 30 LKHG Berlin (eingeführt 2011)	x	Wahl durch BVV	Bezirk		
Brandenburg	§ 5 Brandenburgi- sches KHentwick- lungsgesetz (seit 2009 unabhängige Beschwerdestellen, 2019 ausdrücklich um Patientenfür- sprecher ergänzt)	x	Kranken- haussträger richtet ein	Keine Kosten		
Bremen	§ 24 Bremisches KHG (eingeführt 2012)	x	Berufung durch Senator für Gesundheit	Krankenhaus		

		Patienten- fürsprecher	Bestellung	Kostenträger/ Aufwandsent- schädigung	Beschwerde- management/ -stellen	Keine Regelung
Hamburg	§ 6a Hamburgisches KHG				x	
Hessen	§ 7 2. Hessisches KHG (eingeführt 2003)	x	Wahl durch Stadtverordnetenversammlungen oder Kreistage	Kreisfreie Stadt oder Landkreise		
Mecklenburg-Vorpommern	§ 7 KHG Mecklenburg-Vorpommern				x	
Niedersachsen	§ 16 NKHG (eingeführt 2015)	x	Krankenhausträger bestellt	Krankenhausträger**		
Nordrhein-Westfalen	§ 5 KHGestaltungsgesetz NRW				x*	
Rheinland-Pfalz	§ 25 LKHG (eingeführt 2011)	x	Wahl Kreistag oder Stadttag	Landkreis oder kreisfreie Stadt		
Saarland	§ 8 Saarländisches KHG (eingeführt 2018)	x	Krankenhausträger bestellt	Krankenhausträger**		
Sachsen	§ 23 Sächsisches KHG				x	
Sachsen-Anhalt	§ 15 KHG Sachsen-Anhalt (eingeführt 2019)	x	Krankenhausträger bestellt	Krankenhausträger**		
Schleswig-Holstein	auf freiwilliger Basis					x
Thüringen	§ 19 b Thüringer KHG (eingeführt 2014)	x	Krankenhäuser bestellen	Krankenhausträger		

* Aber: „durch eine unabhängige Stelle“

** auch Fortbildungen

Wie unterscheidet sich das Amt des Patientenfürsprechers von dem Beschwerdemanagement des Krankenhauses?

Die mit dem Beschwerdemanagement beauftragten Personen (z. B. Beschwerdemanager, Patientenvertrauenspersonen, Ombudsleute, Qualitätsbeauftragte) sind Beschäftigte des Krankenhauses und sachlich und personell in die Organisation und die Arbeitsabläufe des Krankenhauses eingebunden.

Sind dagegen Beschwerdestellen eingerichtet, wird in der Regel sichergestellt, dass die Entgegennahme und Bearbeitung der Patientenbeschwerden durch eine vom Krankenhaus unabhängige Stelle erfolgt.

Gesetzlich sind Krankenhäuser dazu verpflichtet, einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement zu betreiben und weiterzuentwickeln. Mit Inkrafttreten des Patientenrechtegesetzes im Jahr 2013 ist die Durchführung eines patientenorientierten Beschwerdemanagements verpflichtend hinzugekommen.

Patientenfürsprecher können Bestandteil eines solchen patientenorientierten Beschwerdemanagements sein bzw. dieses ergänzen. Allerdings unterscheiden sich Patientenfürsprecher dadurch, dass sie neutral und weisungsunabhängig sind. Zudem führen sie die Tätigkeit in der Regel ehrenamtlich aus.

Welche Aufgaben- und Handlungsfelder haben Patientenfürsprecher?

- Patienten im Krankenhaus informieren und sie in der Wahrnehmung ihrer Rechte stärken und unterstützen
- in Konfliktsituationen, bei Mängeln oder Problemen zwischen den Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern des Krankenhauses vermitteln

- Anregungen und Beschwerden der Patienten und ihrer Angehörigen aufnehmen und an die zuständige Stelle des Krankenhauses, die Klinikleitung oder den Klinikträger weiterleiten
- eine zügige und transparente Bearbeitung des Anliegens veranlassen
- das Anliegen im Gespräch mit Verantwortlichen des Krankenhauses rückkoppeln und Ergebnisse an die Patienten weiterleiten
- ihre Tätigkeit als Patientenfürsprecher dokumentieren
- die Schweigepflicht, die Vertraulichkeit und den Datenschutz stets sicherstellen
- sich mit anderen Patientenfürsprechern und Beschwerdestellen (oder gleichgelagerten Stellen wie der Unabhängigen Patientenberatung, Selbsthilfegruppen und Gesundheitsläden) austauschen und vernetzen
- **Eine Beratung zu medizinisch-fachlichen Fragestellungen und eine rechtliche Vertretung der Patienten gehören jedoch nicht zu den Aufgaben.**

Sofern man beabsichtigt, als Patientenfürsprecher tätig zu werden, sollte man sich vor der Aufnahme der Tätigkeit mit folgenden Themen auseinander setzen und diese ggf. bei der Vereinbarung mit dem Krankenhaus berücksichtigen:

- Klärung der fachlichen und persönlichen Anforderungen an die Position eines Patientenfürsprechers (wer kann berufen werden, welche Fähigkeiten und Qualifikationen sind erforderlich)
- Ausschreibung des Amtes sichert ein offenes und transparentes Verfahren
- Festlegung der Aufgaben, Rechte und Pflichten

- Regelung zur Dauer der Amtszeit
- Berufung des Fürsprechers sollte möglichst durch eine neutrale Stelle außerhalb des Krankenhauses erfolgen
- Bestellung mehrerer Patientenfürsprecher bzw. Vertretungsregelungen je nach Größe des Krankenhauses
- Klärung der Stellung des Patientenfürsprechers, insbesondere, dass keine Bindung an Weisungen des Krankenhauses besteht
- Art und Umfang der Unterstützung durch das Krankenhaus vor und während des Amtes (Möglichkeiten der Vorbereitung, Vereinbarung einer Aufwandsentschädigung, Arbeitsräume, Arbeitsmittel, Regelung über feste Sprechstunden und Anwesenheitszeiten, haftungsrechtliche Absicherung, Beschwerde-Briefkasten, Öffentlichkeitsarbeit), Zusammenarbeit mit anderen „Patienten-Einrichtungen“ des Krankenhauses (z. B. Qualitätsmanagement-Teams, Sozialer Dienst o. Ä.) oder andere Stellen
- Festlegung der Arbeitsabläufe und der direkten Ansprechpartner in der Klinikleitung (an wen werden die Anliegen kommuniziert, wie wird damit umgegangen, wie Abhilfe geschaffen?)
- Festlegung zu den Anforderungen an die Berichts- und Dokumentationspflichten
- Sicherstellung der Schweigepflicht, der Vertraulichkeit und des Datenschutzes (Anforderungen an die Aufbewahrung der Unterlagen, Aufbewahrungsfristen und Schweigepflichtsentscheidungserklärung der Patienten, Übergabe der Unterlagen an Nachfolger)

Aus-, Fort- und Weiterbildung

Häufig werden Patientenfürsprecher mit Situationen konfrontiert, die umfangreiche Fachkenntnisse und soziale Kompetenzen erfordern. Deshalb besteht ein Bedarf, sich zu folgenden Themen weiter zu qualifizieren:

- Informationen über Patientenrechte und Weiterentwicklungen im Gesundheitswesen
- Gesprächsführung, Umgang mit schwierigen Situationen und Supervision, Deeskalationstraining
- Umgang mit der Dokumentation und mit dem Datenschutz
- Informationen über Organisationsabläufe von Krankenhäusern

Die Mittel für Aus-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sollten von der Einrichtung zur Verfügung gestellt werden.

In den Ländern Niedersachsen, dem Saarland und Sachsen-Anhalt sind Grundsätze zu einer kostenfreien Fort- und Weiterbildung im jeweiligen Landesrecht verankert.

Impressum

Herausgeber:

Geschäftsstelle der Beauftragten der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten
Prof. Dr. Claudia Schmidtke MdB
Friedrichstraße 108
10117 Berlin

Telefon: 030/18 441 3424

Fax: 030/18 441 4499

E-Mail: patientenrechte@bmg.bund.de

Gestaltung:

neues handeln AG

Fotos:

Titel: Syda Productions/shutterstock

Vorwort Prof. Dr. Schmidtke: Jan Kopetzky

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG

Stand:

April 2020

Wenn Sie diese Broschüre bestellen möchten:

Bestell-Nr.: BMG-G-11071

E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Telefon: 030/18 272 2721

Fax: 030/18 10 272 2721

Schriftlich: Publikationsversand der Bundesregierung

Postfach 48 10 09, 18132 Rostock

Diese Publikation wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Gesundheit herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während des Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist besonders die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.