



## Kommentar zum Entwurf

### "Leitfaden für Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an Krankenhäusern"

Arbeitsgruppe des AK Patientenfürsprecher/innen Berlin und AK Patientenfürsprecher/innen Brandenburg

Auf Grundlage des zur Verfügung gestellten „Leitfadens für Patientenfürsprecher“ haben wir unsere Vorstellungen zu diesem Thema in einem Thesenpapier zusammengestellt, in dem wir die für uns wichtigen Aspekte formuliert haben. Sie sollen als Diskussionsbeitrag zu der gemeinsamen Sitzung mit dem Bundesbeauftragten Herrn Zöller dienen und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

#### Zu Punkt 1: Vorbemerkungen

- Ziel der Patientenfürsprecher/innen ist es, die Patient/innen über ihre Rechte zu informieren und sie in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu stärken und zu unterstützen
- Ziel ist, die Patientenrechte zu stärken und sie in den Prozessen und Strukturen der Krankenhäuser so zu verankern, dass sie selbstverständlicher Teil der Arbeit der Krankenhäuser werden
- Die Patientenfürsprecher/innen sind **kein Teil der Qualitätssicherung** des Krankenhauses
- Die Patientenfürsprecher/innen können es **nicht** leisten, in medizinischer Hinsicht die Patient/innen auf Augenhöhe mit dem ärztlichen und pflegenden Personal zu bringen. Hingegen können sie eine vermittelnde Rolle zwischen den einzelnen Patient/innen und den Mitarbeiter/innen des Krankenhauses einnehmen

#### Zu Punkt 2: Organisation und Finanzierung:

- Ziel ist es, eine bundesweit einheitliche Regelung für die Berufung, die Organisation und Finanzierung der Patientenfürsprecher/innen zu installieren
- Es sollte eine öffentliche Ausschreibung erfolgen, um ein offenes und transparentes Bewerbungsverfahren zu ermöglichen
- Das Amt der Patientenfürsprecher/in soll jeweils für eine Legislaturperiode ausgeschrieben werden, um Kontinuität zu gewährleisten
- Den Patientenfürsprecher/innen ist mindestens eine Aufwandsentschädigung in geeigneter Höhe zu zahlen
- Zentral ist in diesem Zusammenhang die Klärung der Frage, wer die Patientenfürsprecher/innen beruft und wem gegenüber sie rechenschaftspflichtig sind. Die Berufung und Finanzierung muss durch eine neutrale politische Stelle **außerhalb** des Krankenhauses erfolgen, **um die Unabhängigkeit der Patientenfürsprecher/innen zu gewährleisten.** Ggf. kann den Krankenhäusern bei schwerwiegenden Bedenken gegen die Person des Fürsprechers ein Beratungs- oder Vetorecht eingeräumt werden
- Den Patientenfürsprecher/innen soll für ihre Anliegen ein/e feste/r Ansprechpartner/in sowohl im Krankenhaus als auch extern (berufende Stelle) zur Verfügung stehen
- Bei Bedarf soll dem Fürsprecher jederzeit die Möglichkeit eingeräumt werden, mit den Mitarbeiter/innen, denen die Beschwerde gilt, ein Gespräch zu führen
- Die Krankenhäuser sollen verpflichtet werden, ein für die Patientenfürsprecher/innen transparentes Beschwerdemanagement zu installieren, so dass die Anliegen nachvollziehbar



- kommuniziert und schließlich auch das Ergebnis an die Patientenfürsprecher/innen und den Patient/innen zurückgemeldet wird
- Die Krankenhäuser sollen sensibel mit den Beschwerden umgehen, um weder den Anliegen noch dem Ansehen der Beschwerdeführer/innen und der Patientenfürsprecher/innen zu schaden
  - Die Krankenhäuser sollen die Ausübung des Amtes sicherstellen, so z.B. durch die Bereitstellung eines eigenen Raumes mit Telefonanschluss und Anrufbeantworter, einen Beschwerde-Briefkasten, Aushänge an geeigneter Stelle und Informationen in Patientenbroschüren etc., damit das Amt und die Person bekannt gemacht werden

### **Zu Punkt 3: Aufgaben und Handlungsfelder**

- Für die Patientenfürsprecher/innen sollen einheitliche Berufungskriterien gelten. Dazu zählt, dass sie keine Mitarbeiter/innen oder ehemalige Mitarbeiter/innen oder anderweitig Tätige des Krankenhauses sein sollen
- Die Patientenfürsprecher/innen sollen die Bereitschaft mitbringen, Kenntnisse über Patientenrechte, Beschwerdewege, medizinische Fragen und die Struktur des Krankenhauses zu erwerben. Sie sollen konfliktfähig, kommunikativ und empathiefähig sein. Zudem sollen sie bereit sein, sich fort- und weiterzubilden
- Zentrale Aufgabe der Patientenfürsprecher/innen ist es, Beschwerden und Anregungen aufzunehmen, weiterzuleiten, zu bearbeiten und das Ergebnis nachzuhalten bzw. den Beschwerdeführern zu kommunizieren
- Die Patientenfürsprecher/innen üben in diesem Sinne eine anwaltliche Tätigkeit für die Patient/innen aus, werden aber auch initiativ bei Mängeln und Problemen tätig und weisen das Krankenhaus darauf hin
- Es sollte von den Patientenfürsprecher/innen eine regelmäßige Sprechstunde (mindestens einmal wöchentlich) angeboten werden. Zudem machen sich die Fürsprecher/innen auch proaktiv mit den Vorgängen im Krankenhaus vertraut z.B. durch rotierende Besuche von Fachabteilungen und Aufsuchen der Stationen, um einen unkomplizierten Kontakt mit Patient/innen zu ermöglichen
- Die Patientenfürsprecher/innen erstellen einen Jahresbericht, der an die berufende Stelle und die Krankenhausleitung/den Träger geht und mit den entsprechenden Personen diskutiert wird. Bei Bedarf soll es auch in der Zwischenzeit Treffen mit den entsprechenden Stellen geben
- Die Patientenfürsprecher/innen streben den Austausch mit Gruppen und Initiativen der Selbsthilfe und Patientenberatungen an. Sie sollten Angebote des Krankenhauses wie etwa Weiterbildungsangebote wahrnehmen und nach Möglichkeit am kulturellen Leben des Krankenhauses (z.B. Tag der Offenen Tür etc.) teilnehmen
- Nach Möglichkeit sollten sich die Patientenfürsprecher/innen mit anderen Personen, die dieses Amt wahrnehmen, vernetzen und austauschen. Die entsprechenden Finanzmittel werden ihnen ggf. von der berufenden Stelle zur Verfügung gestellt

### **Zu Punkt 4: Aus- und Fortbildung**

- Die berufende Stelle bietet den Patientenfürsprecher/innen bei Amtsantritt einen „Ausbildungstag“ an
- Das Krankenhaus gibt den Patientenfürsprecher/innen eine Einführung in seine Strukturen und Bereiche und stellt ihnen Abteilungen und Personal in geeigneter Weise vor
- Die berufende Stelle stellt den Patientenfürsprecher/innen Mittel für Fort- und Weiterbildung zur Verfügung