



Baden-Württemberg.de

📅 18.07.2016

GESUNDHEIT

## Gemeinsame Initiative für mehr Patientenfürsprecher an Krankenhäusern



📷 Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg

Staatssekretärin Bärbl Mielich und BWKG-Hauptgeschäftsführer Matthias Einwag bei der Unterzeichnung

**Das Land will gemeinsam mit der Baden-Württembergischen Krankenhausgesellschaft die Zahl der Patientenfürsprecher erhöhen. Dazu haben beide eine entsprechende Vereinbarung unterzeichnet. Patientenfürsprecher stehen im Krankenhaus als unabhängige Ansprechpartner für Fragen, Wünsche und Beschwerden zur Verfügung und übernehmen im Bedarfsfall eine Mittlerrolle zwischen Patient und Krankenhaus.**

Das Sozial- und Integrationsministerium und die Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft (BWKG) starten eine gemeinsame Initiative, die darauf abzielt, die Zahl von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern an den Krankenhäusern im Land deutlich zu erhöhen. Eine entsprechende Vereinbarung haben die Staatssekretärin im Sozial- und Integrationsministerium Bärbl Mielich und der

Hauptgeschäftsführer der Baden-Württembergischen Krankenhausgesellschaft (BWKKG) Matthias Einwag in Stuttgart unterzeichnet.

Patientenfürsprecher stehen den Patienten und deren Angehörigen im Krankenhaus als unabhängige Ansprechpartner für Fragen, Wünsche und Beschwerden zur Verfügung und übernehmen im Bedarfsfall eine Mittlerrolle zwischen Patient und Krankenhaus. Den Krankenhäusern können Patientenfürsprecher wichtige Hinweise etwa zur Qualitätssicherung und zur Verbesserung von Organisationsabläufen geben. Bisher gibt es rund 40 Patientenfürsprecher in Baden-Württemberg.

## Patientenfürsprecher sind wichtige Schnittstelle zwischen Patient und Krankenhaus

Staatssekretärin Mielich: „Baden-Württemberg verfügt über eine hoch angesehene und leistungsfähige Krankenhausversorgung. Medizin und Behandlungsmöglichkeiten weisen jedoch ebenso wie der Krankenhausbetrieb ein hohes Maß an Komplexität auf. Um in diesem Umfeld den Anspruch des mündigen Patienten, der eigenverantwortlich und selbstbestimmt an der Behandlung mitwirkt, gerecht zu werden, brauchen wir deutlich mehr Patientenfürsprecher. Sie sind eine wichtige Schnittstelle zwischen Patient und Krankenhaus, stärken auf Patientenseite das Vertrauen in die Klinik und helfen, Missverständnisse zu vermeiden.“

## Freiwillige Berufung besonders wichtig für Erfolg

„Mit der Vereinbarung wollen wir klare Impulse für weitere Patientenfürsprecher geben“, sagte Matthias Einwag, Hauptgeschäftsführer der Baden-Württembergischen Krankenhausgesellschaft (BWKKG). Besonders wichtig für den Erfolg der Patientenfürsprecher sei, dass weiterhin kein Zwang bestehe sie zu berufen. „Ohne Freiwilligkeit funktioniert das nicht. Denn die Institution des Patientenfürsprechers muss im Krankenhaus akzeptiert sein, und wir müssen für die Position die jeweils passende Persönlichkeit finden“, so Einwag. Wenn diese Voraussetzungen erfüllt seien, arbeiteten die Patientenfürsprecher erfahrungsgemäß sehr erfolgreich und sehr engagiert. „Für dieses Engagement und das Herzblut, mit dem sie sich ehrenamtlich einsetzen, möchte ich mich ganz herzlich bedanken“, so Einwag.

## Die Aufgaben von Patientenfürsprechern

Patientenfürsprecher sind unabhängig und arbeiten ehrenamtlich. Patienten und Angehörige können unkompliziert Kontakt mit ihnen aufnehmen, etwa über das Klinikpersonal, per E-Mail oder telefonisch. Patientenfürsprecher bieten in der Regel zu festen Zeiten Sprechstunden an, kommen auf Wunsch aber auch direkt an das Krankenbett. Sie hören zu, beantworten Fragen und geben Anregungen und Kritik weiter.

Wenn nötig, vermitteln Patientenfürsprecher zwischen Patient und Klinikpersonal und tragen dadurch zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Sie werden jedoch nur auf ausdrücklichen Wunsch der Patienten oder Angehörigen tätig. Patientenfürsprecher sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und müssen alle Sachverhalte, die ihnen bekannt werden, vertraulich behandeln. Medizinische und pflegerische Beratungen dürfen sie ebenso wenig anbieten wie konkrete Rechtsberatungen.

Gegenüber der Geschäftsführung bzw. Klinikleitung setzen sich Patientenförsprecher dafür ein, dass eventuell notwendige Veränderungen veranlasst werden. Dadurch ergänzen sie bereits etablierte Strukturen im Bereich des Risiko- und Qualitätsmanagements und arbeiten mit diesen zusammen, besonders bei der Bearbeitung von Patientenbeschwerden.

## Patientenförsprecher an jedem Krankenhaus im Land

Um zu erreichen, dass an jedem Krankenhaus in Baden-Württemberg Patientenförsprecher eingerichtet werden, haben das Sozial- und Integrationsministerium und die Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft folgende Schritte vereinbart:

- Die Entscheidung, die Position eines Patientenförsprechers einzurichten, ist eine freiwillige Entscheidung jeder Klinik. Die BWKG und das Ministerium empfehlen jedoch allen Krankenhäusern in Baden-Württemberg, in ihrem Haus Patientenförsprecher zu bestellen.
- Patientenförsprecher können für ein einzelnes oder mehrere Krankenhäuser zuständig sein bzw. bestellt werden. Die Umsetzung und Organisation liegen in der Verantwortung des jeweiligen Krankenhauses und sind an dessen individuellen Verhältnissen auszurichten.
- Der im jeweiligen Krankenhaus für das Thema „Beschwerdemanagement“ und „Patientenrechte“ zuständige Geschäftsbereich soll auch den Patientenförsprechern in den Krankenhäusern unterstützend zur Verfügung stehen. Der von der Arbeitsgruppe Patienten des Sozial- und Integrationsministeriums erarbeitete „Leitfaden für Patientenförsprecher“ kann dabei als Empfehlung verwendet werden.
- Die BWKG erfasst, soweit bekannt, ob und wie viele Patientenförsprecher in den Krankenhäusern in Baden-Württemberg bestellt werden.
- Zum Erfahrungsaustausch für Patientenförsprecher sollen jährliche Treffen stattfinden.
- Um die bereits bestellten Patientenförsprecher in ihrer Arbeit zu unterstützen und neue Interessenten auf ihre Tätigkeit als Patientenförsprecher vorzubereiten, hat die Arbeitsgruppe Patienten des Ministeriums ein Konzept für die Fortbildung von Patientenförsprechern erstellt. Darauf aufbauend würde eine zweitägige Fortbildungsmaßnahme erarbeitet, die künftig von der Verwaltungsakademie Baden-Württemberg angeboten wird. Die Kosten der Maßnahme trägt bis auf weiteres das Sozial- und Integrationsministerium, langfristig sollen die Krankenhäuser die Kosten für die Fortbildung selbst übernehmen.
- Die BWKG und das Ministerium pflegen eine enge und kontinuierliche Zusammenarbeit über alle Angelegenheiten zum Thema „Kommunikation zwischen Patient und Krankenhaus“. In Abstimmung mit der Arbeitsgruppe Patienten werden die Inhalte des Fortbildungskonzepts bedarfsgerecht aktualisiert.

## Weiterführende Links

[Leitfaden für Patientenförsprecher \(PDF\)](#)

