

Leitfaden für Patientenfürsprecher

1. Aufgaben der Patientenfürsprecher

Wichtigste Aufgabe der Patientenfürsprecher ist es, Patienten und Angehörigen persönlich als Gesprächspartner zur Verfügung zu stehen, die Zeit haben und zuhören können. Sie nehmen die Anliegen und Beschwerden von Patienten und Angehörigen ernst und versuchen zu klären, ob und welche Schritte von wem unternommen werden können, um das Problem zu lösen.

Wenn es nötig ist, übernehmen sie eine Mittlerrolle zwischen Patient und Klinikpersonal und tragen zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Sie werden aber nur auf ausdrücklichen Wunsch der Patienten oder Angehörigen selber tätig.

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

2. Pflichten der Patientenfürsprecher

Patientenfürsprecher sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und haben alle Sachverhalte, die ihnen als Patientenfürsprecher bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Patientenfürsprecher dürfen keine medizinischen und pflegerischen Beratungen und keine konkreten Rechtsberatungen anbieten. Sie dürfen aber Patienten über ihre Rechte informieren.

3. Stellung der Patientenfürsprecher

Nur unabhängige Patientenfürsprecher können Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei den Patienten gewinnen. Niemand darf ihnen deshalb Weisungen erteilen, und sie brauchen sich nicht an den Dienstweg zu halten.

4. Haftung und Aufwandsentschädigung

Es wird empfohlen, Fragen der Haftung (z. B. bei Wege-Unfällen oder bei Fehlverhalten oder Kompetenzüberschreitung) im Rahmen der Bestellung durch die Klinik zu klären. Im Normalfall arbeiten Patientenfürsprecher ehrenamtlich. Üblicherweise bekommen sie eine frei zu vereinbarende Aufwandsentschädigung, in der die anfallenden Kosten und der tatsächliche Aufwand berücksichtigt wird.

5. Kontaktaufnahme und Erreichbarkeit

Patienten und Angehörige müssen möglichst unkompliziert mit den Patientenfürsprechern Kontakt aufnehmen können: über das Klinikpersonal, über eine E-Mail-Adresse, einen Briefkasten oder per Telefon. Die Klinik stellt einen geeigneten Raum zur Verfügung, der für Patienten gut erreichbar und für persönliche Gespräche geeignet ist. Zur Ausstattung gehören ein Computer mit Internetzugang sowie ein Telefon mit Anrufbeantworter und Rufweiterleitung. In diesem Raum können – je nach örtlichem Bedarf - zu festgelegten Zeiten Sprechstunden angeboten werden und in ihm sind auch Gespräche außerhalb der Sprechzeiten möglich.

Selbstverständlich kommen Patientenfürsprecher auf Wunsch der Patienten auch ans Krankenbett.

6. Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus

Die Klinikleitung/Geschäftsführung sorgt dafür, dass die Patienten, die Angehörigen und auch die Öffentlichkeit Kenntnis von dem Angebot der Patientenfürsprecher erhalten: über Flyer und Aushänge, über die Homepage, über Patientenbroschüren, durch Medienberichte etc.

Die Klinikleitung/Geschäftsführung unterstützt die Patientenfürsprecher in ihrer Arbeit und stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Krankenhauses mit den Patientenfürsprechern vertrauensvoll zusammenarbeiten.

Patientenfürsprecher sollen die Probleme in der Beziehung zwischen Patient und Krankenhaus, die ihnen bekannt werden, oder häufig vorgebrachte Anliegen und Wünsche an die Klinikleitung weitergeben. Dazu können die Dokumentationen der Beratungen, regelmäßige Tätigkeitsberichte und Gespräche mit der Klinikleitung dienen.

Patientenfürsprecher pflegen den Kontakt und die Zusammenarbeit mit den Angeboten und Initiativen, die die Patienten unterstützen (ob professionell wie z. B. Sozialdienste und Klinikseelsorge oder ehrenamtlich wie Selbsthilfegruppen und Grüne Damen), und mit den Patientenvertretern, die in Gremien für die Interessen der Patienten eintreten.

7. Qualifikation der Patientenfürsprecher

Patientenfürsprecher sollten neben ihrer Lebenserfahrung bestimmte persönliche, soziale und kommunikative Kompetenzen mitbringen: Kommunikationsfreude, Selbstbewusstsein, Engagement und Einfühlungsvermögen für Sorgen und Probleme anderer Menschen, vor allem auch älterer Patienten und die Fähigkeit zur Vermittlung in Konfliktfällen. Darüber hinaus sind grundlegende Kenntnisse über das Gesundheitswesen, über Patientenrechte und über die Abläufe und Bedingungen in einem Krankenhaus hilfreich.

Es ist notwendig, dass sich die Patientenfürsprecher regelmäßig fortbilden, um über die aktuellen Veränderungen im Gesundheitswesen und in der Gesetzgebung informiert zu sein und um die regionalen Hilfsangebote (z. B. die Selbsthilfegruppen) zu kennen. Vor allem auch die kommunikativen Fähigkeiten im Umgang mit den Patienten und den Krankenhausmitarbeitern sollten regelmäßig weiter entwickelt werden.

Darüber hinaus ist der Erfahrungsaustausch mit Patientenfürsprechern an anderen Krankenhäusern empfehlenswert, z. B. im Rahmen des landesweiten AK Patientenfürsprecher. Die Klinikleitung unterstützt und fördert die Fortbildung, z. B. durch die Übernahme entstandener Kosten.

8. Bedarf an Patientenfürsprechern

Wie viele Patientenfürsprecher an einem Krankenhaus tätig sind, hängt von der Größe und Struktur des jeweiligen Krankenhauses ab. Patientenfürsprecher können auch in mehreren Krankenhäusern bzw. Betriebsstätten tätig sein. Immer sollte aber auch für eine Vertretung gesorgt sein.

Dieser Leitfaden wurde vom „Arbeitskreis der Patientenfürsprecher Baden-Württemberg“ (Kontakt: Peter Häußler, Tübingen, 07071-42824, peter@iphaeusser.de) in Abstimmung mit der AG „Patientinnen und Patienten“ beim Sozial- und Integrationsministerium Baden-Württemberg verfasst.