



Niedersächsisches Ministerium für
Soziales, Gesundheit und Gleichstellung

Handlungsempfehlungen für die Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in niedersächsischen Krankenhäusern

Krankenhäuser in Niedersachsen haben einen zentralen Stellenwert für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung. Vor allem in einem Flächenland wie Niedersachsen ist es für die Bürgerinnen und Bürger entscheidend, eine qualitativ hochwertige, wirtschaftliche und wohnortnahe Akutversorgung langfristig sicherzustellen. Ein Vertrauensverhältnis zwischen Patientinnen, Patienten und Angehörigen einerseits und dem Krankenhaus andererseits ist die Grundlage für eine erfolgreiche Behandlung. Basis für dieses Vertrauensverhältnis ist die Sicherstellung der Patientenrechte sowie ein strukturierter und zielgerichteter Umgang von Ärzteschaft und Pflege mit Beschwerden von Patientinnen, Patienten und Angehörigen.

Vor diesem Hintergrund wurde das Niedersächsische Krankenhausgesetz (NKHG) ergänzt und mit Wirkung ab 01.01.2016 bestimmt, dass in jedem niedersächsischen Krankenhaus das Amt einer ehrenamtlichen Patientenfürsprecherin oder eines ehrenamtlichen Patientenfürsprechers einzurichten ist (§ 16 NKHG).

www.ms.niedersachsen.de/startseite/patientenschutz/herzlich-willkommen-145445.html

1. Aufgaben der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

Aufgabe der ehrenamtlichen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher ist es, sich innerhalb des Krankenhauses für die Interessen und die Belange von Patientinnen, Patienten und Angehörigen einzusetzen. Sie nehmen Anliegen und Beschwerden entgegen und prüfen diese.

Sie übernehmen eine unabhängige Mittlerrolle zwischen Patientin, Patient und Klinikpersonal. Sie tragen zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei.

Stellen sie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich des organisatorischen Ablaufs fest, können sie diese der Klinikleitung vortragen.

2. Pflichten der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

a) Verschwiegenheit und Vertraulichkeit

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie haben alle Sachverhalte, die ihnen in ihrer Eigenschaft als Patientenfürsprecherin oder -fürsprecher bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Gegenüber der Klinikleitung und den Beschäftigten des Krankenhauses vertreten Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher Anliegen der Patientinnen, Patienten und der Angehörigen nur im ausdrücklichen Auftrag. Wird die Patientenfürsprecherin oder der -fürsprecher dann tätig und benötigt er für die Klärung des Sachverhalts von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Informationen, die unter die ärztliche Schweigepflicht fallen, muss die Patientin/der Patient die zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Schweigepflicht entbinden. Dieses soll im Hinblick auf die Bedeutung der Schweigepflicht und die rechtlichen Konsequenzen eines Verstoßes gegen diese schriftlich erfolgen. Ist sie/er aus gesundheitlichen Gründen dazu nicht in der Lage, kann die Patientin/der Patient die Entbindung gegenüber dem schweigepflichtigen Klinikpersonal mündlich erklären. Die mündliche Entbindung von der Schweigepflicht sollte vom Klinikpersonal schriftlich

dokumentiert werden. Gleiches gilt auch, wenn die Patientenfürsprecherin oder der -fürsprecher mündlich von der Patientin/dem Patient beauftragt wird, in die Behandlungsdokumentation Einsicht zu nehmen. Auch dann sollte durch die Patientenfürsprecherin oder den -fürsprecher eine schriftliche Dokumentation erfolgen.

b) Medizinische und rechtliche Beratung

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher dürfen keine medizinischen oder rechtlichen Beratungen anbieten oder durchführen. Nicht unter den Begriff der rechtlichen Beratung fallen einfache Rechtsauskünfte, die eine allgemeine Darstellung der rechtlichen Möglichkeiten beinhalten.

3. Stellung der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

Die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher üben eine ehrenamtliche Tätigkeit aus. Sie haben Anspruch auf eine angemessene Aufwandsentschädigung.

Nur unabhängige Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher können Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei Patientinnen und Patienten erreichen.

Unabhängigkeit der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher besteht, wenn diese bei der Ausübung ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit gegenüber der Krankenhausleitung und allen anderen Stellen im Krankenhaus weisungsunabhängig handeln können. Dazu gehört auch, dass sie von der Einhaltung des Dienstweges befreit sind und sich in dringenden Angelegenheiten auch unmittelbar an die Klinikleitung wenden können. Hierdurch unterscheiden sie sich vom Beschwerdemanagement. Aber gerade durch die unterschiedlichen Ansätze bieten sich viele Möglichkeiten für eine konstruktive Zusammenarbeit bei Patientenbeschwerden.

4. Kontaktaufnahme und Erreichbarkeit

a) Kontaktaufnahme

Patientinnen, Patienten und Angehörigen wird eine möglichst einfache Kontaktaufnahme mit den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern ermöglicht. Neben den festgelegten Sprechstundenzeiten gewährleisten die Kliniken auch eine Erreichbarkeit für dringende Fälle außerhalb der Sprechstundentage. Hierbei werden Briefkästen für Post, E-Mails, Anrufbeantworter und teilweise auch Mobiltelefone eingesetzt. Auch das Klinikpersonal vermittelt auf Wunsch der Patientinnen und Patienten den Kontakt zu Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern. Auch Schreiben von Patientinnen und Patienten werden durch das Klinikpersonal der für den Patientenschutz zuständigen Person unverzüglich und ungeöffnet zugeleitet.

b) Geeignete Räumlichkeiten, Ausstattung

Ein für vertrauliche Patientengespräche und Sprechstunden geeigneter Raum wird von der Klinik zur Verfügung gestellt. Die Ausstattung sollte mit den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern individuell abgestimmt werden.

c) Information der Patientinnen und Patienten

Die effektivsten Möglichkeiten, auf Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher hinzuweisen, sind eine Website im Internetauftritt der Klinik, Flyer, Aushang an den Infotafeln der Stationen, Informationsmaterial in der Aufnahme und in der Begrüßungsmappe.

5. Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus

a) Zusammenarbeit zwischen Patientenfürsprecherinnen, -fürsprechern und dem Klinikpersonal

Die Klinikleitung stellt sicher, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses mit den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern vertrauensvoll zusammenarbeiten. Darüber hinaus unterstützt sie die Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher.

Nehmen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher Patientenangelegenheiten wahr, können sie ohne Einhaltung des Dienstweges innerhalb der Klinik mit den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Krankenhauses Kontakt aufnehmen. Den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern wird das Recht eingeräumt, von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Klinik aus ihrem jeweiligen Bereich Informationen zu erhalten, die erforderlich sind, um dem Vorbringen der Patientinnen und Patienten nachzugehen und den Sachverhalt klären zu können.

b) Zusammenarbeit mit der Klinikleitung und schriftlicher Erfahrungsbericht

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sind auf Grund ihrer vielen Patientenkontakte in der Lage, Probleme in Krankenhäusern zu erkennen, die Anlass zu Beschwerden geben. Daher sind regelmäßige Gespräche mit der Klinikleitung, bei denen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher auf Mängel hinweisen können, wichtig. Im Anschluss an eingeleitete Verbesserungen können Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher dann über Erfolg und Akzeptanz der durchgeführten Maßnahmen berichten.

Darüber hinaus erstellen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher einen Jahresbericht für das jeweilige Kalenderjahr, der dem Fachministerium und dem Krankenhausträger bis zum 31.03. des Folgejahres vorzulegen ist. Dieser Bericht stellt eine wichtige Grundlage für die Einschätzung der Situation der Krankenhäuser dar.

6. Qualifikation der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher

a) Qualifikation

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sollten über persönliche, soziale und kommunikative Kompetenzen für die Ausübung des Amtes verfügen. Kommunikationsfreude, Selbstbewusstsein, Engagement und Einfühlungsvermögen für Sorgen und Probleme, insbesondere der Krankenhauspatienten, sowie für die Belange des Krankenhauses und die Fähigkeit zur Vermittlung in Konfliktfällen sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit. Darüber hinaus sind grundlegende Kenntnisse über das Gesundheitswesen und die Abläufe in einem Krankenhaus wünschenswert.

b) Schulung und Fortbildung

Für die erfolgreiche Arbeit als Patientenfürsprecherin oder -fürsprecher sind regelmäßige Fortbildungen notwendig. Der niedersächsische Landesbeauftragte für Patientenschutz bietet hierfür Grundkurse für neue Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an. Diese können sich unter der Telefonnummer 0511 120-4013 oder der E-Mail-Adresse patientenschutz@ms.niedersachsen.de für einen Kurs vormerken lassen. Sobald ca. 10 Teilnehmer ihr Interesse bekundet haben, findet der Kurs statt. Hinsichtlich weiterer Fortbildungen wird er Angebote, die sich am Bedarf der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher orientieren, über Weiterbildungseinrichtungen vermitteln. Im Rahmen der von ihm durchgeführten Regionaltagungen wird er Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher auch weiterhin über aktuelle Entwicklungen in der Gesetzgebung informieren und einen intensiven Erfahrungsaustausch betreiben.

Die Klinikleitungen unterstützen die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der Wahrnehmung von Fortbildungsmöglichkeiten durch den Ausgleich der entstandenen Kosten. Die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher dokumentieren ihre Fortbildungstätigkeit und weisen sie gegenüber der Klinikleitung nach.

7. Bedarf an Patientenfürsprechern

Jedes Krankenhaus muss in Niedersachsen mindestens eine Patientenfürsprecherin oder einen Patientenfürsprecher sowie eine Stellvertreterin oder einen Stellvertreter bestellen (§16 NKHG Abs.1). Eine Orientierung an der Größe der Klinik ist sicherlich sinnvoll, die Entscheidung über die Anzahl von Patientenfürsprechern trifft die Klinik nach eigenem Ermessen.

(Stand: 14.12.2018)