



**Landespatientenschutzbeauftragte
Frau Dr. Nicole Sambruno Spannhoff**

Niedersächsisches Ministerium für
Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung

E-Mail: patientenschutz@ms.niedersachsen.de

Hannover, 11.01.2024

Handlungsempfehlungen

für die Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in den niedersächsischen Krankenhäusern

Vor allem in einem Flächenland wie Niedersachsen ist es für die Bürgerinnen und Bürger entscheidend, dass eine qualitativ hochwertige wohnortnahe medizinische Versorgung langfristig sichergestellt ist. Dabei nehmen die Krankenhäuser in Niedersachsen einen zentralen Stellenwert für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung ein. Diese stehen wie das gesamte Gesundheitssystem vor großen Herausforderungen und Problemen. Gravierend gestalten sich zum Beispiel der fortwährende Personalmangel oder die seit Jahren angespannte wirtschaftliche Situation. Hinzu kommen persistent neue Herausforderungen und Aufgaben, wie zum Beispiel die Weiterentwicklung der Digitalisierung, die Einführung neuer und innovativer Gesundheitstechnologien oder der anspruchsvolle Umgang mit einer steigenden Anzahl von Patientinnen und Patienten mit besonderen Erkrankungen wie einer Demenz. In einem so komplexen Klinikalltag kann es immer wieder zu Situationen kommen, bei denen sich die Patientinnen und Patienten nicht adäquat behandelt oder wahrgenommen fühlen und das Vertrauensverhältnis zwischen dem Klinikpersonal und den Patientinnen und Patienten geschädigt wird.

Mit dem Ziel, eine regulierende Kommunikationsschnittstelle zwischen den Patientinnen und Patienten sowie den Mitarbeitenden des Krankenhauses zu erschaffen und damit die Patientenrechte und Patientensicherheit im Klinikalltag zu stärken, wurde mit der Novellierung des Niedersächsischen Krankenhausgesetzes (NKHG) ab 01.01.2016 bestimmt, dass in jedem niedersächsischen Krankenhaus das Amt einer ehrenamtlichen Patientenfürsprecherin bzw. eines ehrenamtlichen Patientenfürsprechers einzurichten ist. Mit der letzten Novellierung des

NKHG zum 01.01.2023 wurden die Aufgaben und Handlungsbefugnisse der Patientenfürsprechenden aus rechtssystemischen Gründen neu gefasst.

Mittlerweile sind die Patientenfürsprechenden in den niedersächsischen Krankenhäusern etabliert und zu einer viel gefragten Institution geworden. Sie werden durch die Patientinnen und Patienten in verschiedenen Angelegenheiten aufgesucht und tragen durch ihre vermittelnde und aufklärende Arbeit maßgeblich zur Verbesserung der Qualität der stationären Versorgung bei.

Diese nachfolgenden Handlungsempfehlungen mit dem anliegenden Leitbild sollen als Grundlage für die erfolgreiche Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher dienen und die substanzielle Grundhaltung der Patientenfürsprechenden nach innen und außen glaubwürdig kommunizieren.

1. Aufgaben der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

Die in den niedersächsischen Krankenhäusern berufenen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher haben die Aufgabe, sich für die Interessen und die Belange von Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen im Zusammenhang mit dem Krankenhausaufenthalt einzusetzen. Grundsätzlich soll damit zur Verbesserung der Qualität der Krankenhausleistungen und der Patientensicherheit beigetragen werden.

Insbesondere nehmen die Patientenfürsprechenden alle Anliegen, wie Kritik, Beschwerden oder Verbesserungsvorschläge der Patientinnen und Patienten entgegen, prüfen diese und tragen diese bei den zuständigen Stellen des Krankenhauses vor. Die Patientenfürsprechenden vermitteln als vom Krankenhaus unabhängige Personen in Konfliktsituationen zwischen den Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen sowie den Mitarbeitenden des Krankenhauses und tragen damit zur transparenten Klärung und Entschärfung von Differenzen bei. Die daraufhin seitens des Krankenhauses angedachten und durchgeführten Ergebnisse bzw. Konsequenzen werden den Betroffenen mitgeteilt. Der gesamte Prozess ist für die Patientinnen und Patienten transparent zu gestalten.

Überdies unterrichten die Patientenfürsprechenden die Patientinnen und Patienten und deren Angehörige über andere zuständige Stellen des Gesundheitssystems, die zur Lösung der Problematik beitragen können.

Eine Beratung zu medizinisch-fachlichen Fragestellungen und eine rechtliche Vertretung der Patienten gehören jedoch nicht zu den Aufgaben der Patientenfürsprechenden.

Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher unterliegen verschiedenen Unterrichtungspflichten, die im Nachfolgenden detailliert aufgeführt werden.

2. Regelung der Amtszeit der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

Jedes dem Geltungsbereich des NKHG unterliegende Krankenhaus hat mindestens einen Patientenfürsprechenden und einen Stellvertretenden zu berufen. Die Berufung gilt für mindestens drei Jahre, wobei eine Abberufung nur aus wichtigen Gründen zulässig ist.

3. Stellung der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher im Krankenhaus

Die Patientenfürsprechenden arbeiten ehrenamtlich, unabhängig und sind innerhalb der Krankenhausstrukturen nicht weisungs- bzw. hierarchiegebunden. Somit kann keine Person zum Patientenfürsprechenden berufen werden, die in einem Dienst- oder Beschäftigungsverhältnis zum Krankenhaus oder Krankenhausträger steht. Unabhängigkeit der Patientenfürsprechenden besteht, wenn diese bei der Ausübung ihrer Tätigkeit mit allen Stellen des Krankenhauses weisungsunabhängig kommunizieren und in ihrem Wirkungskreis handeln können. Dazu gehört auch, dass sie von der Einhaltung eines Dienstweges befreit sind oder sich in dringenden Angelegenheiten auch unmittelbar an die Klinikleitung wenden können.

Das Beschwerdemanagement des Krankenhauses hingegen ist eine verpflichtende Einrichtung für alle Kliniken nach § 135a SGB V. Die dort in der Bearbeitung von Beschwerden tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind als Angestellte des Krankenhauses in die Organisationsstrukturen des Kliniksystems eingebunden. Diese unterschiedlichen Stellungen bieten verschiedene Möglichkeiten in der Konfliktlösung. Eine Kooperation kann durch die Krankenhausleitung nicht obligat vorgeschrieben werden. Eine konstruktive Zusammenarbeit bei der Bearbeitung von Patientenanliegen kann jedoch bedarfsorientiert zielführend und wünschenswert sein.

4. Fachliche Voraussetzungen der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

Eine ausdrückliche fachliche oder berufliche Expertise zur Aufgabenwahrnehmung ist per NKHG nicht vorgegeben. Unabdingbar sind jedoch eine gebotene Zuverlässigkeit im Amt und insbesondere eine ausreichende Fachkunde und Erfahrungen auf dem Gebiet des Sozial- und Gesundheitswesens.

5. Organisatorische Ausübung des Amtes der Patientenfürsprecherin oder des Patientenfürsprechers und die Unterstützungspflicht des Krankenhauses bzw. des Krankenhausträgers bei der Arbeit

Die Patientenfürsprechenden müssen regelmäßige Sprechstunden im Krankenhaus einrichten. Neben den verlässlichen Sprechzeiten müssen die Patientenfürsprechenden sicherstellen,

dass sie alle Anliegen und Mitteilungen der Patientinnen und Patienten erreichen können. Zweckmäßig ist das Angebot einer möglichen Kontaktaufnahme über ein Telefon mit Mailbox oder eine E-Mail-Adresse. Auch das Klinikpersonal kann auf Wunsch der Patientinnen und Patienten den Kontakt zu den Patientenfürsprechenden vermitteln.

Das Krankenhaus stellt den Patientenfürsprechenden geeignete Räumlichkeiten und eine angemessene technische Ausstattung für die Tätigkeit zur Verfügung. Darüber hinaus stellt das Krankenhaus sicher, dass die Patientinnen und Patienten in angebrachter Form über die Patientenfürsprechenden, deren Erreichbarkeit und deren Aufgabe unterrichtet werden. Möglichkeiten, um auf Patientenfürsprechende hinzuweisen, können eine Webseite im Internetauftritt der Klinik, Flyer, Aushänge in den Kliniken oder Informationsmaterial in der Aufnahme und in der Begrüßungsmappe sein.

Die durch die Patientenfürsprechenden bei den zuständigen Stellen des Krankenhauses vorgetragene Sachverhalte und Anliegen gilt es durch das Krankenhaus zügig und transparent zu klären. Die Mitarbeitenden des Krankenhauses haben die Patientenfürsprechenden bei der Ausübung ihres Amtes angemessen zu unterstützen. Das Krankenhaus ist darüber hinaus verpflichtet, den Patientenfürsprechenden die zur Erfüllung ihrer Aufgabe erforderlichen Auskünfte zu den Patientinnen und Patienten zu erteilen. Dabei ist selbstverständlich der rechtmäßige Umgang zur Schweigepflicht bzw. Schweigepflichtentbindung und zum Datenschutz einzuhalten. Im Anschluss an die Fallbearbeitung unterrichtet das Krankenhaus die Patientenfürsprechenden sowie die Patientinnen und Patienten über die Ergebnisse und das Veranlassete.

6. Dokumentation in der Patientenfürsprache

Die Patientenfürsprechenden sind nicht zu einer standardisierten Dokumentation der Anliegen verpflichtet. Dennoch ist es empfehlenswert eine solche vorzuhalten, da durch eine Dokumentation die Nachvollziehbarkeit, Konsistenz und eigene Sicherheit des Handelns ermöglicht bzw. erhöht wird. Zudem kann die Dokumentation eine gute Basis für eine konstruktive Umsetzung der gesetzlich vorgegebenen Unterrichtungspflichten bilden.

7. Unterrichtungspflichten der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

Die Patientenfürsprechenden sind zur Unterrichtung verschiedener Stellen verpflichtet.

- 7.1. Die Patientenfürsprechenden legen der oder dem Landespatientenschutzbeauftragten bis zum 1. März eines jeden Jahres einen schriftlichen Erfahrungsbericht gemäß § 22 Absatz 6 Satz 1 des NKHG vor, welche in der Gesamtheit durch die oder den Landespatientenschutzbeauftragte/n ausgewertet werden. Die Analyse dient der schriftlichen Unterrichtung des Landtages. Um eine standardisierte Auswertung und nachvollziehbare Unterrichtung zu gewährleisten, stellt die oder der Landespatientenschutzbeauftragte den Patientenfürsprechenden einen einheitlichen Fragebogen zur Verfügung, der zu Beginn eines jeden Jahres an die Patientenfürsprechenden mit einem verbindlichen Rückgabetermin versandt wird.
- 7.2. Die Patientenfürsprechenden unterrichten das Krankenhaus bzw. den Krankenhausträger regelmäßig über ihre Arbeit. Hier gilt es:
 - einen jährlichen Erfahrungsbericht für das Krankenhaus zu verfassen
 - das Krankenhaus gesondert über außergewöhnliche Einzelfälle zu berichten.
- 7.3. Die Patientenfürsprechenden sind verpflichtet, die zuständigen Stellen des Krankenhauses und das für Gesundheit zuständige Ministerium unverzüglich über erhebliche Mängel der vom Krankenhaus erbrachten Leistungen zu unterrichten.

8. Schweigepflicht, Vertraulichkeit und Datenschutz in der Patientenfürsprache

Die Patientenfürsprechenden sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sie haben alle Sachverhalte, die ihnen bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Gegenüber der Klinikleitung und den Beschäftigten des Krankenhauses vertreten sie die Anliegen der Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen nur in deren ausdrücklichem Auftrag. Eine Weitergabe von Informationen, die der Schweigepflicht unterliegen, ist nur nach der Entbindung dieser gegenüber den entsprechenden Personen zulässig.

Benötigen die Patientenfürsprechenden für die Klärung des Sachverhalts von den Mitarbeitenden des Krankenhauses Informationen, die unter die ärztliche Schweigepflicht fallen, muss die Patientin oder der Patient die zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeitenden von der Schweigepflicht entbinden. Dieses sollte im Hinblick auf die Bedeutung

der Schweigepflicht und die möglichen rechtlichen Konsequenzen eines Verstoßes gegen diese schriftlich erfolgen. Werden die Patientenfürsprechenden von der Patientin oder dem Patienten zur Einsicht in die Patientenakte beauftragt, muss ebenfalls eine Schweigepflichtentbindung vorliegen.

Bei der Verarbeitung und Speicherung von personenbezogenen Daten gelten die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Hier ist es empfehlenswert, sich mit den Verantwortlichen des Krankenhauses in Verbindung zu setzen, um das Datenschutzkonzept der Klinik für den Bereich der Patientenfürsprache entsprechend umzusetzen.

9. Fort- und Weiterbildung der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

Als Grundvoraussetzung für die Ausübung des Amtes gelten ausreichende Erfahrungen im Sozial- und Gesundheitssystem, ohne dass diese an eine berufliche Expertise gebunden sind. Um fortführende Kenntnisse zu erlangen oder Wissen aufzufrischen sind angemessene Fort- und Weiterbildungen durch das Krankenhaus anzubieten. Die dafür anfallenden Kosten trägt das Krankenhaus.

Einige Themenbereiche sind besonders bedeutsam und sollten bedarfsorientiert in der Fort- und Weiterbildung Berücksichtigung finden. Eine wichtige Grundvoraussetzung in der Patientenfürsprache ist eine konstruktive und empathische Gesprächsführung, um eine erfolgreiche Vermittlung in Konfliktsituationen herbeizuführen. So können ein Kommunikationstraining oder Gesprächsseminare eine lohnende Weiterbildungsmaßnahme darstellen. Darüber hinaus sind grundlegende Kenntnisse über das Gesundheitswesen und die Abläufe in einem Krankenhaus wünschenswert. Ebenfalls relevant können Seminare zu den Themen Datenschutz, Dokumentation oder Schweigepflicht sein.

Das Büro der Landespatientenschutzbeauftragten bietet darüber hinaus eine Online-Schulung für die Patientenfürsprechenden an. Diese ermöglicht es, einheitliche Grundkenntnisse zu einigen Themen der Patientenfürsprache zu erlangen. Die Zugangsdaten erhalten die Patientenfürsprechenden über das Büro der Landespatientenschutzbeauftragten.

10. Aufwandsentschädigung für die ehrenamtliche Tätigkeit der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

Das Krankenhaus zahlt den Patientenfürsprechenden eine angemessene Aufwandsentschädigung für ihre Tätigkeit. Eine Klärung über die Ausgestaltung und Höhe sowie zu den steuerrechtlichen Belangen sollte vor Amtsantritt mit der zuständigen Ansprechpartnerin bzw. dem zuständigen Ansprechpartner im Krankenhaus erfolgen.

Leitbild

für die Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in den niedersächsischen Krankenhäusern

Selbstverständnis und Prinzipien unseres Handelns

- Wir sehen uns als Interessenvertretung der Patientinnen und Patienten im Krankenhaus und stehen den Betroffenen parteiisch zur Seite. Wir sind ausschließlich den Interessen der Patientinnen und Patienten verpflichtet.
- Wir verstehen uns als Zuhörer, Gesprächspartner und als Brücke zwischen den Mitarbeitenden des Krankenhauses und den Betroffenen.
- Wir widmen uns allen Anliegen, Wünschen und Nöten der Patientinnen und Patienten und bearbeiten diese im Sinne der Betroffenen mit den zuständigen Stellen des Krankenhauses. Wir nehmen alle Beschwerden und Anregungen entgegen und wenden uns an diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Krankenhaus, die über die sachliche und fachliche Kompetenz verfügen, Mängel abzustellen.
- Wir informieren unsere Patientinnen und Patienten über Zwischenergebnisse und Ergebnisse unseres Vorgehens.
- Wir vermitteln allgemeine gesundheitliche Informationen und Hinweise, informieren über zuständige Stellen, bieten jedoch keine juristische oder medizinische Fachberatung.
- Wir legen beharrlich Schwachstellen der Versorgung in den Krankenhäusern offen und benennen Defizite, um damit die Qualität der Patientenversorgung zu verbessern und Transparenz zu erreichen.
- Wir vermitteln den Betroffenen in dieser besonderen Zeit des Krankenhausaufenthaltes Sicherheit, Geborgenheit und Vertrauen.
- Wir sind nicht in der Klinik oder bei einem der Träger beschäftigt, arbeiten unabhängig und hierarchieungebunden und lassen uns nicht von fremden Interessen instrumentalisieren. Wir unterliegen nicht dem Weisungsrecht der Klinik.

- Wir betrachten die Patientinnen und Patienten ganzheitlich als Teil eines sozialen Gefüges, wobei kein Mensch aufgrund seines Geschlechts, seiner Herkunft, seiner Religion bzw. seiner Sprache benachteiligt oder diskriminiert wird.
- Wir beachten die Würde und die Integrität der Patientinnen und Patienten und respektieren das Selbstbestimmungsrecht und das Recht auf Privatheit. Wir behandeln den Menschen als Individuum mit dem Recht auf Diskretion.
- Wir arbeiten mit dem übergeordneten Ziel, kontinuierlich an der Steigerung von Qualität und Patientensicherheit im Krankenhaus mitzuwirken. Aus diesem Grunde unterrichten wir nach den gesetzlichen Vorgaben die Krankenhausleitung und das Fachministerium und machen Verbesserungsvorschläge.
- Wir erweitern unsere grundsätzlich vorausgesetzten Erfahrungen im Sozial- und Gesundheitswesen bedarfsorientiert durch Fort- und Weiterbildungen.
- Unsere allgemeinen Arbeitsprinzipien sind: Kooperation, Solidarität, Respekt, Offenheit, Sachlichkeit, Transparenz, Konfliktfähigkeit, Konsensstreben und Wissensaustausch.