
Im Ehrenamt für Patientinnen und Patienten eintreten

Möglichkeiten und Schwierigkeiten in der
Zusammenarbeit mit Professionellen

Vortrag Gregor Bornes, gesundheitsladen köln e.v.



gesundheitsladen köln e.v.

- **gemeinnütziger Verein seit 1987**
- **Patientenberatung und Patientenpolitik**
 - Patientenberatungsstelle seit 1989, heute mit der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland
 - Mitglied der Kommunalen Gesundheitskonferenz Köln
 - Mitglied in der Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen
 - Patientenbeteiligung kommunal, landes- und bundesweit
- **1999 Arbeitskreis der Kölner Patientenfürsprecher**
 - Austausch, Öffentlichkeitsarbeit, Fortbildung

gesetzliche Grundlage für das Amt des Patientenfürsprechers

- **Krankenhausgestaltungsgesetz des Landes Nordrhein-Westfalen (KHGG NRW)**
- **§ 5 Patientenbeschwerdestellen, ...**
Absatz (1):
„Der Krankenhausträger trifft Vorkehrungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden durch eine unabhängige Stelle, die mit allgemein anerkannten Einrichtungen der Gesundheitsvorsorge und des Patientenschutzes sowie der Selbsthilfe eng zusammenarbeiten soll.“

Stärken und Schwächen im KHGG

- Jedes Krankenhaus in NRW muss eine unabhängige Patientenbeschwerdestelle unterhalten
- Patientenfürsprecherin soll Kontakte zu anerkannten Einrichtungen aus Gesundheitsvorsorge, Patientenschutz und Selbsthilfe unterhalten
- Keine Vorgaben zur Umsetzung (in der Begründung von 1987 wird das Ehrenamt erwähnt)
- Keine Überprüfung der Umsetzung
- Bisher keine Evaluation der Wirkung

Umgang mit Beschwerden im Krankenhaus

- Erfassung der Beschwerde
- Vereinbarung mit der PatientIn über den Umgang mit der Beschwerde
- Identifizierung des Verantwortlichen
- Vortrag der Beschwerde
- Vereinbarung über den Umgang mit der Beschwerde
- Überprüfung der Umsetzung
- Bericht über Beschwerdebearbeitung bei der PatientIn
- Beschwerdeauswertung für die Krankenhausleitung

Gute Bedingungen für die Beschwerdebearbeitung

- **Bei der Patientenfürsprecherin**
 - ausreichend Zeit und vertrauensvoller Kontakt zum Patienten
 - Herausarbeiten der Beschwerde
 - Wissen über strukturelle Gegebenheiten/
Verantwortlichkeiten im Krankenhaus
 - gute Kontakte zu den Verantwortlichen
 - Wissen über Grenzen der Beschwerdebearbeitung
- **Im Krankenhaus**
 - Akzeptanz der Aufgabe im ganzen Krankenhaus
 - Zugang zu Verantwortlichen
 - Auswertung der Beschwerden

Schwierigkeiten bei der Beschwerdebearbeitung

- Beschwerden kommen nicht an
- Beschwerde darf nicht unabhängig bearbeitet werden (BriefträgerIn für das Qualitätsmanagement)
- PatientenfürsprecherIn ist im Haus unbekannt/ wird nicht ernst genommen
- Kein zeitnaher Termin bei verantwortlicher Person
- Beschwerde wird nicht ernst genommen
- Beschwerdeanlass wird nicht abgestellt
- PatientIn bekommt Nachteile zu spüren
- Jahresbericht wird nicht diskutiert

In Zukunft: Beschwerdemanagement in Krankenhäusern wird bundesweit Pflicht

- Änderung im 5. Sozialgesetzbuch durch das Patientenrechtegesetz:
- § 135a Absatz 2:
- ... Krankenhäuser sind verpflichtet, ...
 - einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einzuführen und weiterzuentwickeln, wozu in Krankenhäusern auch die Verpflichtung zur Durchführung eines **patientenorientierten Beschwerdemanagements** gehört.
- Gemeinsamer Bundesausschuss muss Richtlinie erstellen (Fertigstellung?)

Begründung im Patientenrechtegesetz:

- [...] Ein systematisches Beschwerdemanagement dient der nachhaltigen Sicherung der Qualität [...] Zur Patientenorientierung zählt außerdem eine zügige und transparente Bearbeitung der Beschwerden sowie eine Unterrichtung über das Ergebnis und mögliche Konsequenzen.
- [...] sind [...] Regelungen in Bezug auf die Stellung und die Kompetenzen der mit dem Beschwerdemanagement betrauten Personen (z. B. **Patientenfürsprecher**, Patientenvertrauenspersonen, Ombudsleute, Qualitätsbeauftragten) zu treffen.

Fazit

- Das Ehrenamt der Patientenfürsprecherin ist sehr anspruchsvoll und verlangt persönliche Kompetenzen und Ressourcen
- Eine gute Patientenfürsprecherin ist die Vertretung der Zivilgesellschaft im Krankenhaus
- Es erfordert das Bewusstsein des Krankenhauses: „jede Beschwerde ist ein Schatz“

Zum Schluss:

- Kontakt gesundheitsladen köln e.v.:
☎: 0221 32 87 24
www: gesundheitsladen-koeln.de
@: info@gesundheitsladen-koeln.de
- Unabhängige Patientenberatung Köln:
☎: 0221 47 40 555

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Forderungen AK Patientenfürsprecher Köln

- Öffentliche, externe Ausschreibung
- Vertrag mit Rechten, Pflichten, Dauer der Tätigkeit und Aufwandsentschädigung
- eigener Raum, eigenes Telefon, eigener Briefkasten
- Vertretung/ Kollegin
- Auffindbarkeit für Patienten
- Bekanntheit im Krankenhaus
- Einarbeitung, Fortbildung
- Kontakte zu regionalen Anbietern von Verbraucherschutz und Selbsthilfe