



# Handlungsempfehlungen zur Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern in Krankenhäusern.



# Handlungsempfehlungen zur Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern in Krankenhäusern.

Nordrhein-Westfalen verfügt über eine im internationalen Vergleich hoch angesehene und leistungsfähige Krankenhausversorgung. Basis für ein Vertrauensverhältnis zwischen Patientinnen und Patienten und Krankenhaus ist die Sicherstellung der Rechte der Patientin und des Patienten sowie ein systematischer und zielgerichteter Umgang des Krankenhauses mit den Anliegen und Beschwerden der Patientinnen und Patienten.

Die Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen e. V. (KGNW), die Beauftragte der Landesregierung für Menschen mit Behinderung sowie Patientinnen und Patienten in Nordrhein-Westfalen und das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen (MAGS NRW) verfolgen gemeinsam das Ziel, das Vertrauensverhältnis zwischen Krankenhaus, seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Patientinnen und Patienten zu fördern. Dazu sieht §5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen für alle Krankenhäuser die Einrichtung unabhängiger Stellen für Beschwerden von Patientinnen und Patienten vor.

Die nachfolgenden Empfehlungen sollen Klinikleitungen als Hilfestellung für die Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern dienen. In den Empfehlungen werden Maßnahmen beschrieben, mit denen das Leitbild der selbstbestimmten, mündigen Patientinnen und Patienten sowie einer gelungenen Kommunikation zwischen Patientinnen und Patienten und Krankenhaus in die Praxis umgesetzt werden können. Die Umsetzung und Organisation liegt im gesetzlichen Rahmen in der Verantwortung der Krankenhäuser und richtet sich nach den jeweiligen Strukturen vor Ort.

## **Aufgaben der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher.**

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher stehen Patientinnen, Patienten und Angehörigen persönlich zur Verfügung. Sie nehmen Anliegen und Beschwerden von Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen entgegen und prüfen diese. Sie übernehmen eine Mittlerrolle zwischen Patientinnen und Patienten sowie Klinikpersonal und tragen zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Bei der Klinikleitung setzen sie sich dafür ein, dass evtl. notwendige Veränderungen in der Organisation des Klinikablaufs veranlasst werden.



## **Pflichten der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher.**

### **a) Verschwiegenheit und Vertraulichkeit**

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und haben alle Sachverhalte, die ihnen in ihrer Eigenschaft als Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Gegenüber der Klinikleitung und den Beschäftigten des Krankenhauses vertreten sie Anliegen der Patientinnen und Patienten sowie der Angehörigen nur im ausdrücklichen Auftrag. Werden die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher im Auftrag der Patientin bzw. des Patienten tätig und benötigen sie bei der Klärung des Sachverhalts von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Krankenhauses Informationen, die unter die ärztliche Schweigepflicht fallen, müssen die Patientinnen und Patienten die zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Schweigepflicht entbinden.

Im Hinblick auf die Bedeutung der Schweigepflicht und die mit einem Verstoß gegen die Schweigepflicht verbundenen rechtlichen Konsequenzen sollen die Patientinnen und Patienten die Entbindung von der Schweigepflicht schriftlich erklären. Sind sie aufgrund ihres Gesundheitszustandes dazu nicht in der Lage, kann die Entbindung gegenüber dem der Schweigepflicht unterworfenen Klinikpersonal mündlich erklärt werden. Die mündlich erklärte Entbindung von der Schweigepflicht sollte vom Klinikpersonal schriftlich dokumentiert werden. Das Gleiche gilt, wenn die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher von den Patientinnen und Patienten beauftragt werden, in die Behandlungsdokumentation Einsicht zu nehmen.

Die Verschwiegenheit und Vertraulichkeit gilt auch gegenüber externen Dritten wie zum Beispiel Medien.

### **b) Medizinische und rechtliche Beratung**

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher dürfen keine medizinischen Beratungen oder Rechtsdienstleistungen nach § 2 des Rechtsdienstleistungsgesetzes anbieten oder durchführen. Dieser Hinweis dient insbesondere dem Schutz der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher vor möglichen rechtlichen Konsequenzen.

zen, wenn sie in rechtswidriger Weise medizinisch oder rechtlich beratend tätig werden. Eine Rechtsdienstleistung i.S.d. § 2 Rechtsdienstleistungsgesetz ist eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls in fremden Angelegenheiten. Unzulässig ist beispielsweise die individuelle rechtliche Überprüfung einer Krankenhausrechnung. Nicht unter den Begriff der Rechtsdienstleistung fallen einfache Rechtsauskünfte, die eine allgemeine Darstellung der Rechtslage enthalten. Eine Erläuterung der Krankenhausrechnung zum besseren Verständnis der Patientinnen und Patienten ist beispielsweise zulässig. Entsprechende Aussagen sollten die Patientenförsprecherinnen und -försprecher allerdings nur dann machen, wenn sie die erforderliche Sachkunde besitzen.

## **Stellung der Patientenförsprecherinnen und -försprecher.**

Nur unabhängige Patientenförsprecherinnen und -försprecher können Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei den Patientinnen und Patienten erreichen. Unabhängigkeit besteht, wenn sie bei der Ausübung ihrer Aufgabe gegenüber der Krankenhausleitung und allen anderen Stellen im Krankenhaus weisungsunabhängig handeln können und von der Einhaltung des Dienstwegs befreit sind.

Ehrenamtliche Patientenförsprecherinnen und -försprecher befinden sich in keinem Anstellungsverhältnis zum Krankenhausträger und sollten auch keine anderweitige Funktion innerhalb des Krankenhauses, z. B. in einem Aufsichtsgremium, wahrnehmen. Da sie keine abhängig Beschäftigten des Krankenhauses sind, wird ihnen von Patientinnen und Patienten besonderes Vertrauen entgegengebracht. Ehrenamtliche Patientenförsprecherinnen und -försprecher ergänzen bereits etablierte Strukturen im Bereich des Beschwerdemanagements und arbeiten mit diesen zusammen. Sie haben eine direkte Ansprechperson in der Klinikleitung. Die Zusammenarbeit mit der Klinikleitung hat sich in der Praxis als besonders effektiv bei der Bearbeitung von Patientenbeschwerden erwiesen.

Patientenförsprecherinnen und -försprechern wird üblicherweise eine frei zu vereinbarenden Aufwandsentschädigung gezahlt, deren Höhe die anfallenden Kosten und den tatsächlichen Aufwand berücksichtigen sollte.

## **Kontaktaufnahme und Erreichbarkeit.**

### **a) Kontaktaufnahme**

Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen wird eine möglichst unkomplizierte Kontaktaufnahme mit den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern ermöglicht. Dazu bieten diese zu festgelegten Zeiten eine Sprechstunde an. Auf Wunsch können Patientinnen und Patienten auch am Krankenbett aufgesucht werden. Darüber hinaus können sich Patientinnen und Patienten auch schriftlich per Post oder per E-Mail an die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher wenden. Die Klinikleitung unterstützt diese durch Einrichtung eines Briefkastens, einer E-Mail-Adresse, eines telefonischen Anrufbeantworters und/oder eines Mobiltelefons.

Das Klinikpersonal vermittelt auf Wunsch der Patientinnen und Patienten den Kontakt zu den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern. Soweit das Klinikpersonal von einer Patientin oder einem Patienten mit der Weiterleitung eines Schreibens an die Patientenfürsprecherin oder den -fürsprecher beauftragt wird, wird das Schreiben diesen unverzüglich und ungeöffnet zugeleitet.

### **b) Geeignete Räumlichkeiten – Ausstattung**

Der Patientenfürsprecherin oder dem -fürsprecher wird ein geeigneter Raum zur Verfügung gestellt, der für Patientinnen und Patienten gut erreichbar ist und der zur Abhaltung von Sprechstunden geeignet ist. Die Ausstattung umfasst einen Computer mit Internetzugang sowie ein Telefon.

### **c) Information der Patientinnen und Patienten über das Angebot**

Die Klinikleitung stellt sicher, dass die Patientinnen und Patienten Kenntnis von dem Angebot der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher erhalten. Auch Ärztinnen, Ärzte und Pflegepersonal können bei aufgetretenen Konflikten auf eine mögliche Vermittlung durch die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher aufmerksam machen.

## Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus.

### **a) Zusammenarbeit zwischen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher und Klinikpersonal**

Die Klinikleitung unterstützt die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei ihrer Arbeit und stellt sicher, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Krankenhauses mit den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern vertrauensvoll zusammenarbeiten. Nehmen diese Angelegenheiten von Patientinnen und Patienten wahr, können sie ohne Einhaltung des Dienstwegs innerhalb der Klinik mit allen 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 Patientin oder des Patienten nachgehen und den Sachverhalt klären zu können.

### **b) Zusammenarbeit mit der Klinikleitung und Tätigkeitsbericht**

Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sollen durch ihre Tätigkeit in der Lage sein, Probleme in der Beziehung zwischen Patientinnen und Patienten und Krankenhaus zu erkennen oder häufig vorgebrachte Anliegen und Wünsche von Patientinnen und Patienten zu registrieren. Die Klinikleitung kann davon profitieren, indem sie die Berichte der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher analysiert und entsprechende Rückschlüsse zieht. Daher ist es sinnvoll, wenn die Klinikleitung regelmäßige Gespräche mit diesen führt, bei denen die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher strukturelle Verbesserungsvorschläge unterbreiten und ein Feedback zu durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen geben können. Klinikleitung und Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher vereinbaren, dass diese einen schriftlichen Tätigkeitsbericht erstellen, in dem sie Rechenschaft über ihre Tätigkeit ablegen und über ihre Arbeit berichten.



### **c) Schulung, Fortbildung und Vernetzung**

Für eine erfolgreiche Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher ist es notwendig, dass sie sich regelmäßig fortbilden. Sinnvoll sind hier insbesondere die Weiterentwicklung der kommunikativen Fähigkeiten im Umgang mit Patientinnen und Patienten sowie Krankenhausmitarbeiterinnen und -mitarbeitern, sowie Informationen über die aktuelle Gesetzgebung im Gesundheitswesen. Darüber hinaus ist der regelmäßige Erfahrungsaustausch mit anderen Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern, Einrichtungen der Selbsthilfe und unabhängigen Patientenberatungen empfehlenswert. Die Klinikleitung unterstützt die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bei der Wahrnehmung von Fortbildungsmöglichkeiten, z. B. durch den Ausgleich entstandener Kosten. Fortbildungstätigkeit wird dokumentiert und gegenüber der Klinikleitung nachgewiesen.

## **Qualifikation der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher.**

Es ist empfehlenswert, eine Person zur/m Patientenfürsprecherin bzw. -fürsprecher zu bestellen, die persönliche, soziale und kommunikative Kompetenzen für die Ausübung des Amtes aufweist. Kommunikationsfreude, Selbstbewusstsein, Engagement und Einfühlungsvermögen für Sorgen und Probleme, insbesondere älterer Krankenhauspatientinnen und 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 hilfreich.

Der Auswahlprozess sollte transparent sein und die Stelle möglichst öffentlich ausgeschrieben werden. Neben der Information in lokalen Medien können auch Ehrenamtsbörsen geeignete Kandidatinnen und Kandidaten vermitteln.

## **Bedarf an Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern.**

Wie viele Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher an einem Krankenhaus tätig sind, hängt von der Größe und Struktur des jeweiligen Krankenhauses ab und ist daher im Einzelfall zu bestimmen. Grundsätzlich ist es sinnvoll, auch eine Vertretungsregelung zu organisieren. Bei größeren Krankenhäusern kann die Bestellung mehrerer Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher zweckmäßig sein. Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher können auch in mehreren Krankenhäusern bzw. Betriebsstätten tätig sein.

**Herausgeber**

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
Fax 0211 855-3211  
info@mags.nrw.de  
www.mags.nrw

**Gestaltung** LZG.NRW**Druck** MAGS Hausdruckerei**Fotohinweis/Quelle** Titelillustration - © Giuseppe Ramos - iStock

© www.andresr.com- iStock

© www.fredfroese.de- iStock

© MAGS, Mai 2018

Diese Publikation kann bestellt oder heruntergeladen werden:  
[www.mags.nrw/broschuerenservice](http://www.mags.nrw/broschuerenservice)



Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Fürstenwall 25  
40219 Düsseldorf  
Fax 0211 855-3211  
info@mags.nrw.de  
www.mags.nrw