

**Fachtagung für Patientenfürsprecher**  
40. Deutscher Krankenhaustag 2017  
Düsseldorf

**Bedeutung der Patientenfürsprache im  
katholischen Krankenhaus**

Bernadette Rümmelin,  
Katholischer Krankenhausverband Deutschlands e.V.  
Sprecherin der Geschäftsführung  
14. November 2017

Katholischer  
Krankenhausverband  
Deutschlands e.V. (kkvd)

Mit rund 400 Mitgliedseinrichtungen ist der kkvd einer der größten Verbände im Gesundheitswesen. Auftrag des kkvd ist es, die Interessen seiner Mitglieder auf Bundesebene zu vertreten und ihr Profil und ihre Wettbewerbsposition zu stärken.



- Eingetragener Verein mit Sitz in Freiburg im Breisgau seit 1910
- Seit 2005 Hauptstadtbüro in Berlin
- Verein ist selbstlos tätig und verfolgt unmittelbar gemeinnützige Zwecke
- Mitglieder sind katholische Kliniken und Diözesanverbände
- Der kkvd ist ein caritativer und selbständiger Fachverband innerhalb des Deutschen Caritasverbandes e.V.



# Unsere Mitglieder – Katholische Kliniken in Zahlen

- Von den 375 Allgemein- und Fachkliniken
- 14.000 Beschäftigte und 91.500 Betten
- Jährlich 3,5 Millionen Patienten stationär und 5 Millionen ambulant
- 125 Häuser sind akademisches Lehrkrankenhaus
- Die kkvd-Mitglieder betreiben insgesamt rund 17.000 Ausbildungsplätze
  - ✓ Mehr als 185 Träger unterhalten eine Ausbildungsstätte für Krankenpflege
  - ✓ 30 Träger zusätzlich eine Schule für Kinderkrankenpflege
  - ✓ 39 Träger bilden insgesamt in der Krankenpflegehilfe aus.
  - ✓ 26 sonstige Schulen für Gesundheitsberufe werden betrieben: z.B. Ausbildung zur Hebamme, zum Fachtherapeuten für Ergotherapie, Diätassistenz oder Logopädie bzw. Nachwuchs für medizinisch-technische oder Laborassistenz
- Etwa **jedes 5. Krankenhaus** ist somit in katholischer Trägerschaft



- Die politischen Debatten zum Thema des Patientenwohls und die Rolle die dabei den ehrenamtlich Tätigen in unseren Kliniken zukommt, rückt immer mehr in den Fokus.
- Große Diskussion über Fachkräftemangel – können wir dem entgegenwirken durch den Einsatz vom Ehrenamt?!
- Kann das Ehrenamt die hauptamtliche Profession entlasten?!
  - ✓ Grünen Damen und Herren
  - ✓ Hospizgruppe/Hospizdienste
  - ✓ Vorleser
  - ✓ Besuchsdienste
  - ✓ Selbsthilfegruppen
  - ✓ Klinikpate
  - ✓ Ehrenamtlich seelsorgliche Begleiter
- Stärkung des „Mündigen Patienten“ – der Patientenfürsprecher als ein unabhängiger Unterstützer im Klinikalltag.
- Das Ehrenamt als Grundgedanke christlicher Nächstenliebe.



## Besonderheit

- In vielen Bundesländern ist die Berufung des Patientenfürsprechers im Landeskrankenhausgesetz geregelt.
- In Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen, Hessen, dem Saarland und Berlin ist jedes Krankenhaus zu einem unabhängigen Patientenfürsprecher verpflichtet.
- Die Aufgabe besteht darin, „die Anliegen der Patienten in unbürokratischer Art und Weise vor Ort zu klären und somit zum Wohle des Patienten Mängel zu beseitigen.“
- Im § 5 des Krankenhausgesetzes Nordrhein-Westfalen heißt es:  
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.
- Diese Beschwerdestelle ist mit einer ehrenamtlich tätigen Person zu besetzen, die nicht der Weisung des Krankenhausträgers unterliegt.

## An der Seite der Patienten: Die ehrenamtlichen Patientenfürsprecher

- Das Ehrenamt und somit die Patientenfürsprache ist eine wichtige und zentrale Aufgabe in den Einrichtungen. Als Wegbegleiter des Patienten im Krankenhaus kommt dem Patientenfürsprecher eine bedeutende Position zu.
- Er ist für die Anliegen der Patienten und deren Angehörigen zuständig. Darunter fallen Aufgaben wie: Organisation von Prozessen im Krankenhaus, Entlassungshilfe, Entgegennahme von Beschwerden, Kommunikation, Unterstützung, Vermittlung, Unterstützung bei pflegerisch und ärztlichen Problemen.
- Er handelt im Sinne des Patienten und unterliegt nicht den Weisungen des Krankenhauses. Er gilt somit als objektiver und unabhängiger Partner.
- Der Patientenfürsprecher ist als Ansprechpartner zusätzlich zum bereits bestehenden Beschwerdemanagement des Krankenhauses erreichbar, unabhängig und zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Der Patientenfürsprecher und allgemein das Ehrenamt ist nicht aus katholischen Häusern wegzudenken.

# Umfrage unter Patientenfürsprechern in katholischen Krankenhäuser



## Beschreibung der Umfrage

- 375 Kliniken wurden angeschrieben (Sekretariate und Öffentlichkeitsbeauftragte mit Bitte um Weiterleitung an die Patientenfürsprecher)
- Insgesamt 21,3% Rückmeldungen sind eingegangen (n=80)
- Es wurden folgende Fragen gestellt:
  - ✓ Seit wann sind Sie als Patientenfürsprecher tätig?
  - ✓ In welchem Umfang (Sprechstunde; Stationsbesuche)?
  - ✓ Wie wird man in der Klinik auf Ihre Arbeit aufmerksam (Mitarbeiter, Flyer, Aushang)?
  - ✓ Arbeiten Sie in Kooperation mit den Klinikangestellten? Beschreiben Sie kurz die Art und Weise der Zusammenarbeit.
  - ✓ Mit welchen Themen setzen Sie sich in Ihrer Rolle als Patientenfürsprecher auseinander?
  - ✓ Führen Sie das Ehrenamt bewusst in einem konfessionellen Krankenhaus aus?
  - ✓ Was ist Ihre Motivation?



## Ausführung des Ehrenamtes

- Im Durchschnitt sind die Patientenfürsprecher seit 9,5 Jahren als Ehrenamtliche in der Position tätig.
- Darunter waren:
- 1 Person tätig seit 30 Jahren,
- 5 Personen die seit mehr als 23 Jahren in diesem Amt tätig sind,
- 32 Personen die seit weniger als 5 Jahren dabei sind.
- 57,5 % der Befragten haben sich bewusst entschieden, dieses Ehrenamt in einem konfessionellen Haus durchzuführen.
- 42,5% der Befragten haben sich nicht bewusst dafür entschieden. Es war oft „nur“ das Heimatkrankenhaus.

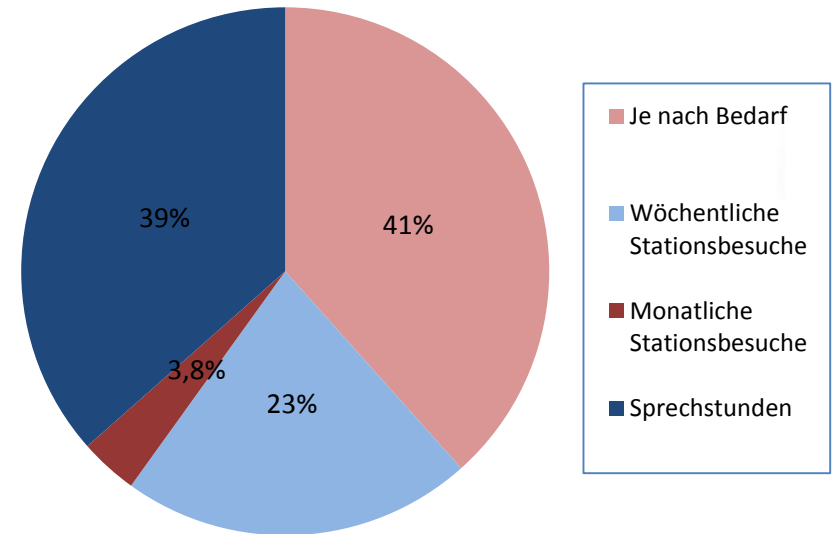
## Aufmerksamkeit

- Unter allen Rückmeldungen wurden folgende Punkte genannt:
  - ✓ Aushänge am schwarzen Brett und im Patientenzimmer
  - ✓ Vermerk am Telefon im Krankenhaus
  - ✓ Briefkästen, Patienteninformationsordner
  - ✓ Flyer, Visitenkarten, Internetseite, Intranet, Klinik- und Patientenmagazine
  - ✓ Vermerk auf Patienteninformationen bei Einlieferung
  - ✓ Information durch Mitarbeiter, Besprechungsrunden, Rezeption

## Umfang der Tätigkeit

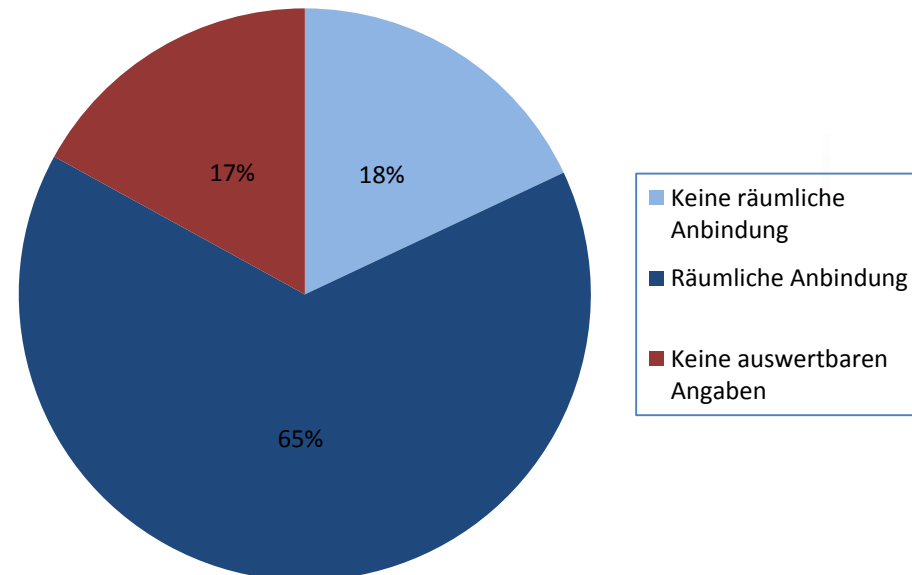
(Es gab Mehrfachnennungen)

- 41% der Befragten gaben an, je nach Bedarf, bzw. auf Anfragen hin tätig zu werden.
- 39% der Teilnehmer bieten regelmäßig Sprechstunden in der Klinik an.
- 23% machen wöchentliche Stationsbesuche. Oft wurde dazu angegeben, natürlich auf Anfragen hin auch öfters vor Ort zu sein.
- Nur 3,8% gehen monatlich über die Stationen.



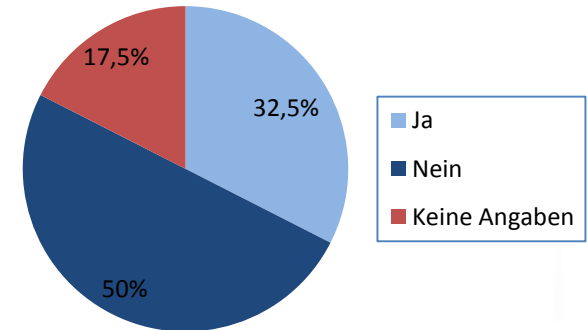
## Räumliche Anbindung

- 65 % der Befragten gaben an, in unterschiedlichen Formen an die Klinik angebunden zu sein. Darunter wurde genannt: zur Verfügung gestellte Besprechungsräume, zum größten Teil eigene Büros mit entsprechender Technik, freie nutzbare Arbeitsplätze, Nutzung anderer Büros von Mitarbeitern, feste Stationsräume.
- 18% der Befragten gaben an, keine Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt zu bekommen. Darunter fallen 4 Befragte, die nur die Patientenzimmer nutzen möchten.



## Kooperation mit QM/ Beschwerdemanagement

- ✓ 50% haben keine Kooperation und betonen die Unabhängigkeit des Patientenfürsprechers
- ✓ 32,5 % arbeiten in Kooperation, tauschen sich aus
- ✓ 17,5% machten dazu keine Angaben



## Motivation

- ✓ Freude mit Menschen zu arbeiten
- ✓ Vermittlung von Verständnis
- ✓ Arbeiten für das Haus – dem Patienten soll es gut gehen
- ✓ Zuhören und den Patienten verstehen
- ✓ Als ehemalige Angestellte das Haus weiterhin unterstützen – Erfahrungen weiterreichen
- ✓ Helfen/Für den Menschen da zu sein
- ✓ Das Gefühl etwas Gutes zu tun

- Zunehmende Bedeutung der Rolle des Patientenfürsprechers - Sprachrohr des „mündigen Patienten“ in „Single-Gesellschaft“
- Funktion stärken innerhalb der Klinikorganisation, Austausch mit den Mitarbeitern (Stationen, QM-Abteilung)
- Zugang überwiegend durch Beschwerden,
- Organisationswissen über Krankenhausprozesse
- Patientenfürsprecher ist als Lotse durch den komplexen Krankenhausalltag gefragt
- Stärkung des Patientenfürsprechers durch Fortbildung (Konfliktbewältigung, Gesprächsführungstechniken, Moderationstechniken, Deeskalationsstrategie, etc.)
- Obwohl es gesetzlich verpflichtend ist, wissen viele Patienten nicht von der Existenz des Patientenfürsprechers. Das Amt sollte sowohl mehr an Bekanntheit in der Patientenschaft und bei Angehörigen erlangen, als auch mehr Augenmerk innerhalb des Klinikpersonals bekommen.

# Herzlichen Dank

... mehr unter [kkvd.de](http://kkvd.de)

Bernadette Rümmelin  
Katholischer Krankenhausverband Deutschlands e.V. (kkvd)  
Sprecherin der Geschäftsführung  
Email: [bernadette.ruemmelin@caritas.de](mailto:bernadette.ruemmelin@caritas.de)  
Tel.: 030 284447 54