

Deutscher Krankenhaustag 2018

**„Patientenrechte stärken & Kosten sparen
– der Wert der Patientenfürsprecher in
Kliniken & Krankenhäusern“**

Für Patienten sprechen – der Bundesverband der Patientenfürsprecher

Vorstand des BPIK



Detlef Schliffke
1. Vorsitzender



Jürgen Mahnkopf
2. Vorsitzender



Birgit Hagen
Schatzmeisterin



Gisela Juschka
Schriftführerin



Barbara Menzebach
Beisitzerin



Werner Jankers
Beisitzer

Über den BPIK

- .Unser Ziel, unsere Botschaft:
- .Stärkung der Rolle der Patientenfürsprecher und damit Stärkung der Patientenrechte
- .Mehr Transparenz bei Problemfällen
- .Unabhängige Patientenfürsprache
- .Aus- und Fortbildung von Patientenfürsprechern

Unsere zentrale Aufgabe

Der BPIK unterstützt Kliniken bei der Findung von Patientenfürsprechern und gibt Handlungsempfehlungen, wie diese optimal in den Krankenhausalltag eingegliedert werden können.

Unsere Erfolge nach drei Jahren des Bestehens

- Ca. **150 Mitgliedern** in Sicht
- Verabschiedung der **Leitlinie** für Patientenfürsprecher
- Dritte, erfolgreiche Durchführung des „**Tag des Patienten**“ mit guter, bundesweiter Resonanz
- Ausbau der guten Beziehungen zur Deutschen Gesellschaft für Krankenhaushygiene (DGHK), dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen (BBfG) und weiteren Fachverbänden und -gesellschaften


Der BPiK – Netzwerke und Kooperationen



Der Beauftragte der Bundesregierung
für die Belange der Patientinnen und Patienten
sowie Bevollmächtigter für Pflege



Zusammenarbeit mit dem BBfG – Entwicklung gemeinsamer Standards

 <p>Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheits- einrichtungen e.V.</p>	Empfehlung zur Zusammenarbeit von institutionellem Beschwerdemanagement und Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern.	Dok.-Nr. 004
		Version 01
		Stand: 24.05.2017
		Nächste Revision: 24.05.2018

Empfehlung für die Zusammenarbeit in den Phasen der Beschwerdebearbeitung

Phase/Aufgabe (Pflichten)	Beschwerdemanagement (BM)	Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher (PF)
Grund- voraussetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Patientenorientiertes BM in Orientierung an die Empfehlung des BBfG • Multikanal-BM • Regelmäßiger Austausch mit PF (mindestens jährlich) • Bei Bedarf beratende Unterstützung für und durch die PF; proaktives Einbinden • Beidseitige Hol-/Bringschuld • Weitergabe von Beschwerden/Patientendaten an PF ausschließlich bei Einwilligung bzw. auf Wunsch des Patienten oder wenn diese ohne personenbezogene Daten und keine Rückschlüsse auf den Patienten zulassen (Schweigepflichtenbindungserklärung) 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsbedingungen, Arbeitsfähigkeit und Kompetenzen in Anlehnung an die Leitlinie des BPIK, des Patientenbeauftragten und Pflegebevollmächtigten der Bundesregierung und einzelner Bundesländer • Beschwerdestimulation (Information über Flyer, Visitenkarten, Internet/Homepage und Hinweise zum Beschwerdeangebot bzw. den PF sowie aktives Nachfragen zu Beschwerdefällen durch die PF) ist erwünscht, Beschwerdemotivation wird abgelehnt • Bevor weitere externe Stellen eingeschaltet werden, wird versucht, alle Lösungs- und Ergebnismöglichkeiten der klinikinternen institutionellen Systeme zur Problemlösung zu nutzen (bei Bedarf gemeinsame Fallkonferenz mit dem BM) • Der PF bewahrt die Vertraulichkeit nach Außen und betreibt keine externe Kritik • Beidseitige Hol-/Bringschuld • Weitergabe von Beschwerden/Patientendaten an BM ausschließlich bei Einwilligung bzw. auf Wunsch des Patienten oder wenn diese ohne personenbezogene Daten und keine Rückschlüsse auf den Patienten zulassen (Schweigepflichtenbindungserklärung)
Phase des Beschwerde- eingangs	<ul style="list-style-type: none"> • In der Eingangsbestätigung wird in geeigneten Fällen auf PF aufmerksam gemacht und das Vorhandensein bekannt gegeben • Nicht jeder Fall muss zwingend dem PF gemeldet werden; außer es wird vom Beschwerdeführer gewünscht • Das Einschalten des PF liegt darüber hinaus im Ermessen des BM, dabei soll ggf. die psychosoziale Komponente mit berücksichtigt werden und hier das Angebot und die Unterstützung der PF zur Nachbetreuung bei Problemfällen, soweit erforderlich, angeboten werden 	<ul style="list-style-type: none"> • In geeigneten Fällen verweist der PF auf das BM • Jeder Beschwerdefall sollte zwecks statistischer Erfassung und zur Kenntnis für die Unternehmensentwicklung an das BM weitergegeben werden, ausgenommen sind die Fälle, in denen der Beschwerdeführer dies explizit ausschließt oder bei strafrechtlicher Konsequenz; in diesen Fällen sollte die Dokumentation aboymisiert erfolgen. Der Weg der Dokumentation wird dabei durch die Klinik gewährleistet bzw. wird mit der Klinik abgestimmt
Phase der Beschwerde- bearbeitung	<ul style="list-style-type: none"> • Fallübermittlung an die PF, soweit diese einzuschalten sind • Rückmeldung an die PF innerhalb von 10 Werktagen (bei vom PF übermittelten Fällen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallübermittlung an das BM, soweit dieses einzuschalten ist • Rückmeldung an das BM innerhalb von 10 Werktagen (bei vom BM übermittelten Fällen) • Beachtung der Vorgaben bestehender Handlungsempfehlungen zur Arbeit der PF des Patientenbeauftragten und Pflegebevollmächtigten der Bundesregierung und einzelner Bundesländer zu den Kompetenzen eines PF (inklusive Fortbildungsverpflichtung)

Weitere Informationen:

www.BPiK.de

www.BBfG-eV.de

Einige Aktivitäten 2018

1. Der 3. Tag des Patienten im Januar 2018

- Hintergrund: Mit dem dritten Tag des Patienten am 26. Januar 2018 ist es uns erneut gelungen, ein positives Signal für Patientenrechte zu setzen.
- Über 70 teilnehmende Kliniken und Krankenhäuser bundesweit, die mit Vorträgen, Infoständen und eigens für diesen Tag geschalteten Service-Hotlines auf die Rechte der Patienten sowie auf die Arbeit der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern aufmerksam machten
- Mehr als 90 Presseberichte bundesweit mit Nennung des BPIK als Initiator

Einige Aktivitäten 2018

2. Der dt. Senioren Tag

.Vom 28. – 30. Mai beteiligte sich der BPIK am 12. deutschen Senioren Tag in Dortmund

3. Symposium Patientendialog

.Teilnahme am Symposium Patientendialog am 18. Oktober am Ortenau Klinikum

Unsere Forderungen an die Politik

- Fortbildungsmöglichkeiten für Patientenfürsprecher bundesweit
- Bundeseinheitliche Richtlinien für die Arbeit der Patientenfürsprecher
- Aufwandsentschädigungen für alle Patientenfürsprecher

Problemfelder der Patientenfürsprecher im Tagesgeschäft

- Kommunikation
- Patienten werden älter
- Angst
- Patienten mit Migrationshintergrund

Unsere Erfolge – die Leitlinie mit den Qualitätsanforderungen des BPIK

Die unabhängige Patientenfürsprache in Kliniken und Krankenhäusern ist ein bewährtes Verfahren, um Konflikte zwischen Patient und Klinikpersonal zu lösen.

Welche Qualifikationen ein Patientenfürsprecher haben sollte und wie die Patientenfürsprache optimal in die Organisationsstruktur eines Krankenhauses eingebunden werden kann, das beantwortet seit Juni 2017 die Leitlinie des BPIK, die erstmals bundesweit einheitlich die wichtigsten Aufgaben, Rechte und Pflichten sowie die Qualifikation eines Patientenfürsprechers formuliert.

www.bpik.de/der-bpik/leitlinie

2018 erstmals – der deutschlandweit erste Preis für Patienten- und
Werte-orientierte Klinik-Kommunikation:
„Deutscher Preis Patientendialog“



- .14 Bewerber
- .Der BPIK und der BBfG prämiieren herausragende Beispiele des Patientendialogs

„Deutscher Preis Patientendialog“



Bewerber:

- .DRK-Krankenhaus Clementinenhaus Dieburg
- .Imland-Kliniken
- .Israelitisches Krankenhaus Hamburg
- .Katholisches Klinikum Essen
- .Krankenhäuser Landkreis Freudenstadt
- .Kliniken des Landkreises Neustadt an der Aisch
- .Kreiskliniken Darmstadt
- .Marienhospital Stuttgart
- .Medizinisches Zentrum für Gesundheit Bad Lippspringe
- .Ortenau Klinikum
- .Universitätsmedizin Göttingen
- .Klinikum Dortmund
- .Kliniken Köln
- .Haßberg-Kliniken

Unsere kommenden Veranstaltungen – der
4. Tag des Patienten am 26. Januar 2019

Ihre Teilnahme zählt!

www.TagdesPatienten.de

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Kontakt zum BPiK

Detlef Schliffke

¹.Vorsitzender Bundesverband
der Patientenfürsprecher in Krankenhäuser

Fon 0201 6400-2023

Fax 0201 6400-1390

Mail info@bpik.de

Web www.bpik.de



Oder über die weiteren Vorstandsmitglieder