

Deutscher Krankenhaustag 2019



„Die Stellung der
Patientenfürsprecher/innen
im Krankenhaus“

Über die Arbeit von Patientenfürsprechern

Was leisten Patientenfürsprecher

- Nehmen als **unabhängige Anlaufstelle** in der Klinik Lob und Kritik von Patienten/Angehörigen entgegen
- **Vermitteln im Konfliktfall** zwischen Patient/Angehörigem und Klinikmitarbeiter
- Klären über die **Rechte von Patienten** auf
- Arbeiten eng mit dem Beschwerdemanagement der Klinik zusammen, um die (medizinische) Versorgung in Kliniken stetig zu verbessern

Häufige Beschwerden von Patienten

- Kommunikationsprobleme mit Ärzten/Pflegepersonal
- Bauliche Gegebenheiten
- Sauberkeit/Hygiene
- Wartezeiten
- Mangelnde Barrierefreiheit

Herausforderungen im Alltag von Patientenfürsprechern

- Den richtigen Ton treffen
- Umgang mit älteren Patienten
- Ängste vor Fehlbehandlungen nehmen
- Verständigungsprobleme zum Beispiel mit nicht-deutschsprachigen Patienten

Lösungsansätze zur Arbeitserleichterung

Leitlinien des BPiK

- Patientenfürsprache in Kliniken soll helfen, **Konflikte** zwischen Patient und Klinikpersonal zu **lösen**
- Leitlinien des BPiK beantworten, welche **Qualifikationen** ein Patientenfürsprecher haben sollte und wie die Patientenfürsprache optimal in die Organisationsstruktur eines Krankenhauses eingebunden werden kann
- Formuliert werden bundesweit einheitlich **Aufgaben, Rechte und Pflichten** von Patientenfürsprechern

BBfG und BPiK – Gemeinsame Standards

Der **BPiK** hat gemeinsam mit dem **BBfG** Empfehlungen zur Zusammenarbeit zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern erarbeitet.

Ziel: Den Austausch zwischen Beschwerdemanagern und Patientenfürsprechern auszubauen, damit Rückmeldungen ins Qualitätsmanagement der Klinik eingehen können - für eine **offene Fehlerkultur** und hohe **medizinische Qualität**.

Weitere Informationen: www.bpik.de, www.bbfg-ev.de

Unsere Forderungen an die Politik

- **Fortbildungsmöglichkeiten** für Patientenfürsprecher bundesweit (zum Beispiel zum Thema Kommunikation)
- Bundeseinheitliche **Richtlinien** für die Arbeit der Patientenfürsprecher
- **Aufwandsentschädigungen** für alle Patientenfürsprecher

Aktuelles

**vom Bundesverband der
Patientenfürsprecher/innen**

Der Vorstand



Detlef Schliffke
1. Vorsitzender



Hans-Jürgen Mahnkopf
2. Vorsitzender



Birgit Hagen
Schatzmeisterin



Gisela Juscha
Schriftführerin



Werner Jankers
Beisitzer



Barbara Menzebach
Beisitzerin



Ingrid Fuchs
Beisitzerin

Kommende Termine

- 26. Januar 2020: **Tag des Patienten**
- 25. April 2020: **Symposium** im Alfred Krupp Krankenhaus

Tag des Patienten am 26. Januar

- Jedes Jahr rufen BBfG und BPIK Kliniken auf, sich am bundesweiten **Tag des Patienten** zu beteiligen.
- Die Teilnahme ist beispielsweise möglich mit:
 - Telefonhotlines
 - Infoveranstaltungen
 - Vorträgen
 - Veröffentlichungen zum Thema Patientenrechte oder dem jeweiligen Motto z.B. über die Klinik-Website oder Pressemitteilungen
 - groß angelegten Aktionen
- Ziel ist eine **bessere Versorgung von Patienten**, die Ihre Rechte kennen und sich trauen können, gegenüber behandelnden Ärzten und Pflegekräften eigene Bedürfnisse, Wünsche und Ängste zu äußern.
- Ausrichter des Aktionstages sind der Bundesverband Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen ([BBfG](#)) und der Bundesverband Patientenforsprecher in Krankenhäusern ([BPIK](#)). Die Organisation übernimmt die Gesundheitsagentur [Visioness](#).
- www.tagdespatienten.de

Motto für den Tag des Patienten 2019

- „Barrierefreiheit im Krankenhaus“

2018 erstmals – der deutschlandweit erste Preis für patienten- und wertorientierte Klinik-Kommunikation:
„Award Patientendialog“



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

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Netzwerke und Kooperationen



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



Kontakt zum BPiK

Detlef Schliffke

1. Vorsitzender Bundesverband
der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern

Fon 0201 6400-2023

Fax 0201 6400-1390

Mail info@bpik.de

Web www.bpik.de



Oder über die weiteren Vorstandsmitglieder