

Beschwerden intern klären - Leitfaden für Patientenfürsprecher in Kliniken

Donnerstag, 8. Mai 2014

Düsseldorf - Sogenannte Patientenfürsprecher in Krankenhäusern können bei ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit ab sofort auf Handlungsempfehlungen zurückgreifen, die das Gesundheitsministerium, die Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen und der Patientenbeauftragte der Landesregierung Nordrhein-Westfalen (NRW) herausgegeben haben. "Wir wollen starke Patientenfürsprecher, denn sie leisten einen erheblichen Beitrag dazu, das Gesundheitssystem menschlicher zu machen", sagte NRWs Gesundheitsministerin Barbara Steffens (Bündnis90/Grüne) in Düsseldorf.

"Die Handlungsempfehlungen zeigen den inhaltlichen und organisatorischen Rahmen auf, den die engagierten Patientenfürsprecher für ihre wichtige Aufgabe benötigen. Wir wollen ihnen damit den Rücken stärken und unseren Krankenhäusern eine Hilfestellung bei der Umsetzung bieten", ergänzte Jochen Brink, Präsident der Krankenhaus-gesellschaft NRW.

Die Arbeit der Patientenfürsprecher beruht auf dem Paragraphen 5 des Krankenhaus-gestaltungsgesetzes NRW, der unabhängige Stellen für Beschwerden von Patienten vorsieht. Die Patientenfürsprecher nehmen dafür Anliegen und Beschwerden entgegen und prüfen diese.

"Sie übernehmen eine Mittlerrolle zwischen Patienten sowie Klinikpersonal und tragen zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Bei der Klinikleitung setzen sie sich dafür ein, dass eventuell notwendige Veränderungen in der Organisation des Klinikablaufs veranlasst werden", heißt es in dem neuen Leitfaden.

Themen sind unter anderen die rechtlichen Grundlagen für die Arbeit der Fürsprecher, ihre Pflicht zur Verschwiegenheit und ihre Unabhängigkeit. "Nur unabhängige Patienten-fürsprecher können Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei den Patienten erreichen", heißt es dazu in dem Leitfaden.

Unabhängigkeit bestehe, wenn sie bei der Ausübung ihrer Aufgabe gegenüber der Krankenhausleitung und allen anderen Stellen im Krankenhaus weisungsunabhängig handeln könnten und von der Einhaltung des Dienstwegs befreit seien. © hil/aerzteblatt.de