



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR SOZIALES UND INTEGRATION

BWKG

— Krankenhaus
— Reha
— Pflege

Vereinbarung

über die Initiative zur freiwilligen flächendeckenden Einrichtung von Patientenfürsprechern an den Krankenhäusern in Baden-Württemberg zur Förderung der Kommunikation zwischen Patient und Krankenhaus

zwischen

dem Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg

und

der Baden-Württembergischen Krankenhausgesellschaft e.V.

Baden-Württemberg verfügt über eine hoch angesehene und leistungsfähige Krankenhausversorgung. Medizin und Behandlungsmöglichkeiten weisen ebenso wie der Krankenhausbetrieb an sich ein hohes Maß an Komplexität auf. Um in diesem Umfeld dem Anspruch des mündigen Patienten, der eigenverantwortlich und selbstbestimmt an der Behandlung mitwirkt, gerecht zu werden, bedarf es einer intensiven gegenseitigen Information und einer Kommunikation „auf Augenhöhe“.

Transparenz und Informationen sowohl über die Bedürfnisse des Patienten als auch über die Strukturen und Abläufe der Krankenhausbehandlung geben beiden Seiten Sicherheit und tragen dazu bei, Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten zu vermeiden. Basis für ein Vertrauensverhältnis zwischen Patient und Krankenhaus ist die Sicherstellung der Rechte des Patienten sowie ein systematischer und zielgerichteter Umgang des Krankenhauses mit den Fragen, Wünschen und Beschwerden des Patienten.

Die Bestellung eines Patientenfürsprechers bedeutet für Krankenhäuser erfahrungsgemäß eine wirkungsvolle Unterstützung ihrer professionellen Hilfen. Patientenfürsprecher sollen den Dialog zwischen Patient und Krankenhaus fördern und so zum Qualitätsmanagement und zur Weiterentwicklung von Behandlungskonzepten beitragen. Die Patientenfürsprecher ergänzen das mit dem Patientenrechtegesetz vom 20.02.2013 verbindlich eingeführte patientenorientierte Beschwerdemanagement der Krankenhäuser nach § 135a Abs. 2 Nr. 2 SGB V.

Die Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft e.V. (BWKG) und das Ministerium für Soziales und Integration Baden-Württemberg (Sozialministerium) verfolgen gemeinsam das Ziel, das Vertrauensverhältnis zwischen Krankenhaus und Patient zu fördern und sind sich einig, dass hierfür in jedem Krankenhaus eine Anlaufstelle für Krankenhauspatienten (z. B. Vertrauensperson, Ombudsleute, Patientenfürsprecher) - im Folgenden Patientenfürsprecher genannt – eingerichtet werden sollte.

Zur Verwirklichung dieses Ziels wird Folgendes vereinbart:

1. Die Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft und das Ministerium für Soziales und Integration empfehlen allen Krankenhäusern in Baden-Württemberg, in ihrem Haus einen Patientenfürsprecher zu bestellen.
2. Patientenfürsprecher können für ein einzelnes oder mehrere Krankenhäuser zuständig sein bzw. bestellt werden. Die Umsetzung und Organisation liegen in der Verantwortung des jeweiligen Krankenhauses und sind an dessen individuellen Verhältnissen auszurichten.
3. Der im jeweiligen Krankenhaus für das Thema „Beschwerdemanagement“ und „Patientenrechte“ zuständige Geschäftsbereich soll auch den Patientenfürsprechern in den Krankenhäusern unterstützend zur Verfügung stehen. Der von der AG Patienten erarbeitete „Leitfaden für Patientenfürsprecher“ kann dabei als Empfehlung verwendet werden.
4. Die Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft erfasst, soweit bekannt, ob und wie viele Patientenfürsprecher in den Krankenhäusern in Baden-Württemberg bestellt werden.
5. Zum Erfahrungsaustausch für Patientenfürsprecher sollen jährliche Treffen stattfinden.
6. Um die bereits bestellten Patientenfürsprecher in ihrer Arbeit zu unterstützen und neue Interessenten auf ihre Tätigkeit als Patientenfürsprecher vorzubereiten, hat die Arbeitsgruppe Patienten des Ministeriums für Soziales und Integration ein Konzept für die Fortbildung von Patientenfürsprechern erstellt. Dieses Konzept stellt die inhaltliche Grundlage für die künftigen Fortbildungsmaßnahmen dar.
7. Die Baden-Württembergische Krankenhausgesellschaft und das Ministerium für Soziales und Integration pflegen eine enge und kontinuierliche Zusammenarbeit über alle Angelegenheiten zum Thema „Kommunikation zwischen Patient und Krankenhaus“. In Abstimmung mit der AG Patienten werden die Inhalte des Fortbildungskonzepts bedarfsgerecht aktualisiert.

Stuttgart, 18.07.2016

Bärbl Mielich MdL

Staatssekretärin
Ministerium für Soziales und Integration
Baden-Württemberg

Matthias Einwag

Hauptgeschäftsführer
Baden-Württembergische
Krankenhausgesellschaft e. V.