



## Handlungsempfehlungen zur Anleitung und Unterstützung von Krankenhäusern bei der Einrichtung von Patientenfürsprechern<sup>1</sup>

Bayern verfügt über eine im internationalen Vergleich hoch angesehene und leistungsfähige Krankenhausversorgung. 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 Anliegen und Beschwerden der Patienten.

Die Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V. (BKG) und das Bayerische Staatsministerium für nd Gesundheit und Pflege (StMGP) verfolgen gemeinsam das Ziel, das Vertrauensverhältnis zwischen Krankenhaus und Patient zu fördern und sind sich einig, dass hierfür in jeder Klinik eine Anlaufstelle für Krankenhauspatienten – im Folgenden Patientenfürsprecher genannt – sinnvoll und notwendig ist.

Die nachfolgenden Empfehlungen sollen Klinikleitungen als Hilfestellung bei der Einrichtung von Patientenfürsprechern dienen. In den Empfehlungen werden Maßnahmen beschrieben, mit denen das Leitbild des selbstbestimmten, mündigen Patienten sowie einer gelungenen Kommunikation zwischen Patient und Krankenhaus in die Praxis umgesetzt werden können. Die Umsetzung und Organisation liegt in der Verantwortung der Krankenhäuser und richtet sich nach den jeweiligen Strukturen vor Ort.

### 1. Aufgaben des Patientenfürsprechers

Patientenfürsprecher stehen Patienten und Angehörigen persönlich zur Verfügung. Sie nehmen Anliegen und Beschwerden von Patienten und Angehörigen entgegen und prüfen die vorgebrachten Anliegen. Sie übernehmen eine Mittlerrolle zwischen Patient und Klinikpersonal und tragen zur Klärung und Entschärfung von Konflikten bei. Bei der Klinikleitung setzen sie sich dafür ein, dass evtl. notwendige Veränderungen in der Organisation des Klinikablaufs veranlasst werden.

### 2. Pflichten des Patientenfürsprechers

#### a) Verschwiegenheit und Vertraulichkeit

Patientenfürsprecher sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und haben alle Sachverhalte, die ihnen in ihrer Eigenschaft als Patientenfürsprecher bekannt werden, vertraulich zu behandeln. Gegenüber der Klinikleitung und den Beschäftigten des Krankenhauses vertreten Patientenfürsprecher Anliegen der Patienten und der Angehörigen nur im ausdrücklichen Auftrag. Wird der Patientenfürsprecher im Auftrag des Patienten tätig und benötigt er bei der Klärung des Sachverhalts von Mitarbeitern des Krankenhauses Informationen, die unter die ärztliche Schweigepflicht fallen, muss der Patient die zur Verschwiegenheit verpflichteten Mitarbeiter von der Schweigepflicht entbinden. Im Hinblick auf die

<sup>1</sup> Wegen der besseren Lesbarkeit wird im Text auf die weibliche Sprachform verzichtet. Selbstverständlich sind aber beide Geschlechter gemeint.

---

Bedeutung der Schweigepflicht und die mit einem Verstoß gegen die Schweigepflicht verbundenen rechtlichen Konsequenzen soll der Patient die Entbindung von der Schweigepflicht schriftlich erklären. Ist er aufgrund seines Gesundheitszustandes dazu nicht in der Lage, kann der Patient die Entbindung gegenüber dem der Schweigepflicht unterworfenen Klinikpersonal mündlich erklären. Die mündlich erklärte Entbindung von der Schweigepflicht sollte vom Klinikpersonal schriftlich dokumentiert werden. Das Gleiche gilt, wenn der Patientenführsprecher vom Patienten beauftragt wird, in die Behandlungsdokumentation Einsicht zu nehmen.

#### b) Medizinische und rechtliche Beratung

Patientenführsprecher dürfen keine medizinischen Beratungen oder Rechtsdienstleistungen nach § 2 des Rechtsdienstleistungsgesetzes anbieten oder durchführen. Dieser Hinweis dient insbesondere dem Schutz des Patientenführsprechers vor möglichen rechtlichen Konsequenzen, wenn er in rechtswidriger Weise medizinisch oder rechtlich beratend tätig wird. Eine Rechtsdienstleistung i.S.d. § 2 Rechtsdienstleistungsgesetz ist eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls in fremden Angelegenheiten. Unzulässig ist beispielsweise die individuelle rechtliche Überprüfung einer Krankenhausrechnung. Nicht unter den Begriff der Rechtsdienstleistung fallen einfache Rechtsauskünfte, die eine allgemeine Darstellung der Rechtslage enthalten. Eine Erläuterung der Krankenhausrechnung zum besseren Verständnis des Patienten ist beispielsweise zulässig. Entsprechende Aussagen sollte der Patientenführsprecher allerdings nur dann machen, wenn er die erforderliche Sachkunde besitzt.

### 3. Stellung des Patientenführsprechers

Nur ein unabhängiger Patientenführsprecher kann Vertrauen, Akzeptanz und Glaubwürdigkeit bei den Patienten erreichen. Unabhängigkeit besteht, wenn der Patientenführsprecher bei der Ausübung seiner Aufgabe gegenüber der Krankenhausleitung und allen anderen Stellen im Krankenhaus weisungsunabhängig handeln kann und von der Einhaltung des Dienstwegs befreit ist.

#### a) Ehrenamtliche Patientenführsprecher

Ehrenamtliche Patientenführsprecher befinden sich in keinem Arbeitsverhältnis zum Krankenhausträger. Ehrenamtlichen Patientenführsprechern wird aufgrund der Tatsache, dass sie keine abhängig Beschäftigten des Krankenhauses sind, von Patienten besonderes Vertrauen entgegengebracht. Die Einrichtung ehrenamtlicher Patientenführsprecher, die sich in keinem Arbeitsverhältnis zum Krankenhausträger befinden und die auch sonst keine anderweitige Funktion innerhalb des Krankenhauses wahrnehmen, z. B. in einem Aufsichtsgremium, ist daher besonders empfehlenswert. Ehrenamtliche Patientenführsprecher ergänzen bereits etablierte Strukturen im Bereich des Beschwerdemanagements und arbeiten mit diesen zusammen. Der ehrenamtliche Patientenführsprecher hat einen direkten Ansprechpartner in der Klinikleitung. Die Zusammenarbeit hat sich in der Praxis als besonders effektiv bei der Bearbeitung von Patientenbeschwerden erwiesen.

Ehrenamtlichen Patientenführsprechern wird üblicherweise eine frei zu vereinbarende Aufwandsentschädigung gezahlt, deren Höhe die anfallenden Kosten und den tatsächlichen Aufwand berücksichtigen sollte.

#### b) Patientenführsprecher als Angestellte des Krankenhauses

Üben Personen, die in einem Arbeitsverhältnis mit dem Krankenhausträger stehen, das Amt des Patientenführsprechers aus, werden sie in Bezug auf die Tätigkeit als Patientenführsprecher vom arbeitsrechtlichen Direktionsrecht des Arbeitgebers freigestellt, damit die erforderliche

---

Unabhängigkeit gewährleistet ist. Die Befreiung vom arbeitsrechtlichen Direktionsrecht wird schriftlich vereinbart. Der Patientenfürsprecher erhält einen Kündigungsschutz entsprechend § 15 KSchG, § 4f Abs. 3 BDSG und wird für die Tätigkeit als Patientenfürsprecher im angemessenen zeitlichen Umfang freigestellt, wobei sich der Umfang der erforderlichen Präsenz nach den Verhältnissen des jeweiligen Krankenhauses richtet. Die Tätigkeit als Patientenfürsprecher kann zusätzlich vergütet werden.

#### 4. Kontaktaufnahme und Erreichbarkeit

##### a) Kontaktaufnahme

Patienten und Angehörigen wird eine möglichst unkomplizierte Kontaktaufnahme mit dem Patientenfürsprecher ermöglicht. Der Patientenfürsprecher bietet zu festgelegten Zeiten eine Sprechstunde an. Auf Wunsch der Patienten suchen Patientenfürsprecher sie am Krankenbett auf.

Darüber hinaus können sich Patienten auch schriftlich per Post oder per E-Mail an den Patientenfürsprecher wenden. Die Klinikleitung unterstützt den Patientenfürsprecher durch Einrichtung eines Briefkastens, einer E-Mail-Adresse, eines telefonischen Anrufbeantworters und/oder eines Mobiltelefons.

Das Klinikpersonal vermittelt auf Wunsch des Patienten den Kontakt zum Patientenfürsprecher. Soweit das Klinikpersonal vom Patienten mit der Weiterleitung eines Schreibens an den Patientenfürsprecher beauftragt wird, wird das Schreiben dem Patientenfürsprecher unverzüglich und ungeöffnet zugeleitet.

##### b) Geeignete Räumlichkeiten – Ausstattung

Dem Patientenfürsprecher wird ein geeigneter Raum zur Verfügung gestellt, der für Patienten gut erreichbar ist und der zur Abhaltung von Sprechstunden geeignet ist. Die Ausstattung umfasst einen Computer mit Internetzugang sowie ein Telefon.

##### c) Information des Patienten über das Angebot

Die Klinikleitung stellt sicher, dass die Patienten Kenntnis von dem Angebot des Patientenfürsprechers erhalten. Auch Ärzte und Pflegepersonal können bei aufgetretenen Konflikten auf eine mögliche Vermittlung durch den Patientenfürsprecher aufmerksam machen.

#### 5. Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus

##### a) Zusammenarbeit zwischen Patientenfürsprechern und Klinikmitarbeitern

Die Klinikleitung unterstützt den Patientenfürsprecher bei seiner Arbeit und stellt sicher, dass Mitarbeiter des Krankenhauses mit dem Patientenfürsprecher vertrauensvoll zusammenarbeiten. Nimmt der Patientenfürsprecher Angelegenheiten eines Patienten wahr, kann er ohne Einhaltung des Dienstwegs innerhalb der Klinik mit allen Mitarbeitern des Krankenhauses Kontakt aufnehmen. Dem Patientenfürsprecher wird das Recht eingeräumt, von den Mitarbeitern der Klinik aus ihrem jeweiligen Bereich Informationen zu erhalten, die erforderlich sind, um dem Vorbringen des Patienten nachzugehen und den Sachverhalt klären zu können.

##### b) Zusammenarbeit mit der Klinikleitung und Tätigkeitsbericht

Patientenfürsprecher sollen durch ihre Tätigkeit in der Lage sein, Probleme in der Beziehung zwischen Patient und Krankenhaus zu erkennen oder häufig vorgebrachte Anliegen und Wünsche von Patienten zu registrieren. Die Klinikleitung kann davon profitieren, indem sie die Berichte des Patientenfürsprechers analysiert und entsprechende Rückschlüsse zieht. Daher ist es sinnvoll, wenn die Klinikleitung regelmäßige Gespräche mit dem Patientenfürsprecher

---

führt, bei denen der Patientenfürsprecher strukturelle Verbesserungsvorschläge unterbreitet und ein Feedback zu durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen geben kann. Klinikleitung und Patientenfürsprecher vereinbaren, dass der Patientenfürsprecher einen schriftlichen Tätigkeitsbericht erstellt, in dem er Rechenschaft über seine Tätigkeit ablegt und über seine Arbeit berichtet.

### c) Schulung und Fortbildung

Für eine erfolgreiche Arbeit des Patientenfürsprechers ist es notwendig, dass er sich regelmäßig fortbildet. Sinnvoll sind hier insbesondere die Weiterentwicklung der kommunikativen Fähigkeiten im Umgang mit Patienten und Krankenhausmitarbeitern, sowie Informationen über die aktuelle Gesetzgebung im Gesundheitswesen. Darüber hinaus ist der regelmäßige Erfahrungsaustausch mit anderen Patientenfürsprechern empfehlenswert. Die Klinikleitung unterstützt den Patientenfürsprecher bei der Wahrnehmung von Fortbildungsmöglichkeiten, z. B. durch den Ausgleich entstandener Kosten. Der Patientenfürsprecher dokumentiert Fortbildungstätigkeit und weist sie gegenüber der Klinikleitung nach.

## 6. Qualifikation des Patientenfürsprechers

Es ist empfehlenswert, eine Person zum Patientenfürsprecher zu bestellen, die persönliche, soziale und kommunikative Kompetenzen für die Ausübung des Amtes aufweist. Kommunikationsfreude, Selbstbewusstsein, Engagement und Einfühlungsvermögen für Sorgen und Probleme, insbesondere älterer Krankenhauspatienten, sowie für die Belange des Krankenhauses und die Fähigkeit zur Vermittlung in Konfliktfällen sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit. Darüber hinaus sind grundlegende Kenntnisse über das Gesundheitswesen und die Abläufe in einem Krankenhaus erforderlich.

## 7. Bedarf an Patientenfürsprechern

Wie viele Patientenfürsprecher an einem Krankenhaus tätig sind, hängt von der Größe und Struktur des jeweiligen Krankenhauses ab und ist daher im Einzelfall zu bestimmen. Grundsätzlich ist es sinnvoll, auch eine Vertretung für den Patientenfürsprecher zu bestellen. Bei größeren Krankenhäusern ist die Bestellung mehrerer Patientenfürsprecher zweckmäßig. Patientenfürsprecher können auch in mehreren Krankenhäusern bzw. Betriebsstätten tätig sein.

Herausgeber:

Bayerisches Staatsministerium für  
Gesundheit und Pflege (StMGP)  
Haidenauplatz 1  
81667 München

E-Mail: [poststelle@stmgp.bayern.de](mailto:poststelle@stmgp.bayern.de)  
Internet: [www.stmgp.bayern.de](http://www.stmgp.bayern.de)

Bayerische Krankenhausgesellschaft e. V. (BKG)

Radlsteg 1  
80331 München

E-Mail: [mail@bkg-online.de](mailto:mail@bkg-online.de)  
Internet: [www.bkg-online.de](http://www.bkg-online.de) und [www.krankenhausregister.de](http://www.krankenhausregister.de)

Stand: April 2015  
© StMGP, alle Rechte vorbehalten

Bei publizistischer Verwertung – auch von Teilen – wird die Angabe der Quelle und Übersendung eines Belegexemplars erbeten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die Broschüre wird kostenlos abgegeben, jede entgeltliche Weitergabe ist untersagt. Diese Broschüre wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Für die Inhalte fremder Internetangebote sind wir nicht verantwortlich.



BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung. Unter Tel. 089 122220 oder per E-Mail unter [direkt@bayern.de](mailto:direkt@bayern.de) erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.