

Vereinbarung

über die

Einrichtung von Patientenfürsprechern
an den Krankenhäusern in Bayern

zur

Förderung der Kommunikation zwischen
Patient und Krankenhaus

zwischen dem



Bayerischen Staatsministerium für
Umwelt und Gesundheit



und der



Bayerische
Krankenhausgesellschaft e.V.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Text auf die weibliche Sprachform verzichtet.
Selbstverständlich sind aber trotz der Vereinfachung beide Geschlechter ausdrücklich gemeint.

Bayern verfügt über eine im internationalen Vergleich hoch angesehene und leistungsfähige Krankenhausversorgung, in der die Medizin und Behandlungsmöglichkeiten sowie der Krankenhausbetrieb ein hohes Maß an Komplexität aufweisen. Um in diesem Umfeld dem Leitbild 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 Regeln 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 Anliegen und Beschwerden der Patienten.

Die Bayerische Krankenhausgesellschaft e. V. (BKG) und das Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit (StMUG) 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 (z. B. Vertrauensperson, Ombudsleute, Patientenfürsprecher) – im Folgenden Patientenfürsprecher genannt – sinnvoll und notwendig ist.

Zur Verwirklichung dieses Ziels wird Folgendes vereinbart:

1. Die BKG und das StMUG erarbeiten gemeinsam Handlungsempfehlungen, die den Krankenhäusern als Anleitung und Unterstützung zur Verfügung gestellt werden. In den Empfehlungen sollen Maßnahmen und Beispiele beschrieben werden, mit denen das Leitbild des selbstbestimmten, mündigen Patienten sowie einer gelungenen Kommunikation zwischen Patient und Krankenhaus in die Praxis umgesetzt werden kann. Insbesondere sollen die Handlungsempfehlungen als Hilfestellung bei der Einrichtung von Patientenfürsprechern dienen. Obwohl die Umsetzung und Organisation in der Verantwortung der einzelnen Klinik liegen und an deren individuellen Verhältnissen auszurichten sind, beinhalten die Handlungsempfehlungen insbesondere Informationen zur Gewinnung geeigneter Personen für das Amt des Patientenfürsprechers, zur Bezahlung, zur Weisungsunabhängigkeit, zu den Aufgaben und Pflichten der Patientenfürsprecher sowie zur Zusammenarbeit mit der Krankenhausleitung.

-
2. Die gemeinsam von BKG und StMUG am 27.7.2012 veranstaltete Fachtagung „Kommunikation Patient – Krankenhaus“ hat das Ziel, bei Klinikleitungen das Bewusstsein für eine gute Kommunikation zwischen Patient und Kliniken zu fördern, über Patientenrechte zu informieren, für die Einrichtung von Patientenfürsprechern zu werben und über diese Tätigkeit zu informieren. Zu dieser Veranstaltung werden amtierende Patientenfürsprecher und Klinikleitungen eingeladen.
 3. Der bei der BKG für das Thema „Patientenrechte“ zuständige Geschäftsbereich steht neben der Beratung der Klinikleitung auch den Patientenfürsprechern in den Krankenhäusern unterstützend zur Verfügung. Insbesondere wenn es um grundsätzliche Belange (z. B. Rechts- und Abrechnungsfragen), um das Herstellen von Kontakten (zu anderen Institutionen wie z. B. Ärztekammer oder Krankenkassen) oder um die gegenüber der Klinikleitung weisungsunabhängige Vertretung der Patienteninteressen geht.
 4. Die BKG erfasst, soweit bekannt, wie die Anlaufstelle für Patienten (Patientenfürsprecher) in den Krankenhäusern umgesetzt und organisatorisch eingebunden wird (Qualifikation des Patientenfürsprechers, Aufwandsentschädigung, zeitlicher Umfang etc.).
 5. Die BKG richtet eine Arbeitsgruppe „Kommunikation Patient – Krankenhaus“ ein, die sich zusammensetzt aus Klinikleitungen, Patientenfürsprechern, der Patientenbeauftragten des StMUG und ggf. weiteren externen Sachverständigen.
 6. Die BKG bzw. das Bayerische Institut für Krankenhaus-Organisation und -Betriebsführung GmbH (BIK) veranstaltet gemeinsam mit der Patientenbeauftragten des StMUG und ggf. mit weiteren Sachverständigen für Mitarbeiter und Patientenfürsprecher von Krankenhäusern Seminare und Fortbildungsveranstaltungen, um das Thema „Kommunikation Patient – Krankenhaus“ weiter zu fördern.
 7. Die BKG und die Patientenbeauftragte des StMUG pflegen über alle Angelegenheiten zum Thema „Kommunikation Patient – Krankenhaus“ eine enge und kontinuierliche Zusammenarbeit.

-
8. Ende 2013 evaluieren StMUG und BKG, in welchem Umfang die Ziele der Handlungsempfehlungen zur Einrichtung von Patientenfürsprechern in den Krankenhäusern in Bayern erreicht wurden. Das StMUG entscheidet auf dieser Grundlage über evtl. weitere notwendige Schritte ggf. auch auf dem Wege eines Gesetzgebungsverfahrens.

München, 27. Juli 2012



Dr. Marcel Huber MdL

Bayerischer Staatsminister für
Umwelt und Gesundheit



Franz Stumpf, Oberbürgermeister

1. Vorsitzender der Bayerischen
Krankenhausgesellschaft e.V.