

Tischvorlage zu TOP 6:

Patientenbeschwerden und die Arbeit von Patientenfürsprecherinnen und -sprechern in den Bielefelder Krankenhäusern

Der **AK Gesundheit und Soziales des Seniorenrates** hat sich in seiner Sitzung am 4. November 2019 ausführlich mit diesem Thema befasst. Hierzu wurden Vertreterinnen und Vertreter der Bielefelder Krankenhäuser eingeladen. Ihnen wurden im Vorfeld der Sitzung zur Vorbereitung untenstehende Fragen gestellt, die dann in der Sitzung Gegenstand der Erörterung waren. Als Gäste konnten begrüßt werden:

- Sabine Rautenberg, Leiterin Qualitätsmanagement, Organisation, Zentrales Beschwerdemanagement des Städtischen Klinikums Bielefeld
- Diethelm von der Heyde, Leiter des Qualitätsmanagements des Franziskus Hospitals Bielefeld
- Kira Stracke, Leitung Qualitäts- und Risikomanagement des EvK Bethel

Die Fragen:

- Gibt es rechtliche Grundlagen für den Umgang mit Patientenbeschwerden im Krankenhaus?
- Wie ist der Umgang mit Patientenbeschwerden im jeweiligen Krankenhaus organisiert?
- Gibt es in jedem Krankenhaus einen oder mehrere Patientenfürsprecher?
- Welche Funktion haben die Patientenfürsprecher?
- Wie haben sich die Patientenbeschwerden in den zurückliegenden Jahren entwickelt (Anzahl, erkennbare Schwerpunkte, usw.)?
- Gibt es Schwierigkeiten im Umgang mit Patientenbeschwerden, wenn ja, welche?

Rechtliche Grundlage für die Arbeit mit Patientenbeschwerden in den Krankenhäusern ist u.a. das **Patientenrechtegesetz**, das im Februar 2013 in Kraft getreten ist. Es bündelt die entscheidenden Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der medizinischen Versorgung und regelt insbesondere auch die Normierung des Behandlungsvertrages und die damit verbundenen Pflichten des Behandelnden wie auch die konkrete Ausgestaltung der Aufklärungs- und Informationspflichten. Damit wurden die Rechte der Patientinnen und Patienten gegenüber den Leistungsträgern und bei Behandlungsfehlern gestärkt, auch durch die neue Gestaltung von Beweislastregeln. Außerdem sind Patientinnen und Patienten in vielen Gremien des Gesundheitssystems vertreten, wie z.B. auch im Gemeinsamen Bundesausschuss (GBA). Der Gemeinsame Bundesausschuss ist das oberste Beschlussgremium der Gemeinsamen Selbstverwaltung von Vertragsärzten, Vertragszahnärzten, Krankenhäusern und Krankenkassen. Er beschließt in Richtlinien, welche Behandlungen und Untersuchungen gesetzlich Krankenversicherte über ihre gesetzliche Krankenversicherung erhalten.

In den drei Bielefelder Krankenhäusern gibt es ein gut organisiertes Qualitätsmanagement, bei dem auch das Beschwerdemanagement angeschlossen ist. Diese Abteilungen sind als Stabsabteilungen unmittelbar bei der jeweiligen Geschäftsführung angesiedelt, so dass sie im Krankenhaus gegenüber den Fachabteilungen eine starke Stellung haben und damit bei Bedarf rasch eingreifen können.

Daneben arbeiten in den Krankenhäusern ehrenamtliche Patientenfürsprecher*innen, die Sprechstunden abhalten und über eine Telefonhotline zu erreichen sind. Außerdem haben Sie einen Briefkasten, über den sie zu erreichen sind. Sie gehen bei Nachfrage unmittelbar auf Patientinnen und Patienten zu und versuchen, bei Problemen zu Klärungen beizutragen. Im Bedarfsfalle schalten sie jeweils auch das Beschwerdemanagement ein, mit dem sie sich ein- bis zweimal jährlich in einem geregelten Austausch befinden. Die Arbeit der Patientenfürsprecher/innen wird von den Leitern des Qualitätsmanagements sehr geschätzt und für wichtig befunden.

Das Beschwerdemanagement der Krankenhäuser erhält im Durchschnitt 40% der Beschwerden auf telefonischem Weg, 40 % per Mail, 10% werden schriftlich gestellt und 10% der Beschwerden kommen direkt von den Stationen.

In den Abteilungen arbeiten jeweils 5 – 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Themen des Qualitätsmanagements und bei **Beschwerden**. Diese liegen zwischen 0,2 bis 0.5 % der behandelten Fälle im Jahr und betreffen häufig Themen wie

- Sauberkeit,
- Hygiene,
- Behandlungsprobleme,
- Wartezeiten und
- das Essen.

Das Beschwerdemanagement ist als Prozess organisiert, der einschließlich einer entsprechenden Rückmeldung an den Beschwerdeführenden straff organisiert ist. Man ist bemüht, der Beschwerde sehr rasch nachzugehen und Hilfestellung zu leisten. Im Einzelfall wird bei Beschwerden über die Behandlung geraten, sich mit der Gutachterstelle bei der Ärztekammer in Verbindung zu setzen.

Zum Schluss des Gespräches wurden einzelne Fragestellungen erörtert, wie z.B. das Entlassmanagement, das zwar jetzt gesetzlich vorgeschrieben aber noch deutlich verbesserungswürdig ist. Häufig muss der Patient/die Patientin am Entlassungstag zu lange auf die Entlasspapiere warten.

Außerdem bereitet die Verlegung in eine stationäre Pflegeeinrichtung wegen mangelnder Kapazitäten im Umfeld immer größere Schwierigkeiten. Dabei ist dem Wunsch der zu entlassenden Personen zu entsprechen, d.h. keine Person wird in eine Einrichtung verlegt, in der sie nicht aufgenommen werden will. Dann muss das Krankenhaus die Patientin/den Patienten zunächst weiter im Krankenhaus betreuen, oft ohne eine entsprechende Vergütung dafür zu bekommen.

Es wurde vereinbart, dass man sich Seniorenrat und die Vertreter/innen der Bielefelder Krankenhäuser in 1 ½ bis 2 Jahren wieder zusammensetzen, um dann erneut darüber zu sprechen, wie sich die Situation in den einzelnen Krankenhäusern entwickelt hat.