

# Qualitätsanforderungen aus Sicht des Bundesverbandes der Patientenfürsprecher

# Zur Person

- Detlef Schliffke
  - 1. Vorsitzender des Bundesverbandes der Patientenfürsprecher
  - Patientenfürsprecher des Philipusstift, Sprecher der Patientenfürsprecher des Katholischen Klinikums Essen
  - Vorsitzender des Patientennetzwerkes in Essen
  - Mitglied in der Gesundheitskonferenz in Essen
  - Referent in der Patientenhochschule („Mündiger Patient“)  
<http://gesundinessen.de/patientenhochschule/>

# Der BPIK

- Bundesverband der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (**BPIK**)
- Der BPIK ist 2015 gegründet
- Arbeitet an Leitlinien für die Arbeit von Patientenfürsprechern
- Gibt Patientenfürsprechern Hilfestellungen
- Unser Ziel, unsere Botschaft:
  - Stärkung der Rolle der Patientenfürsprecher und damit Stärkung der Patientenrechte
  - Mehr Transparenz bei Problemfällen
  - Unabhängige Patientenfürsprache

# Vorstand des BPIK



Detlef Schliffke  
1. Vorsitzender



Michael Wardenga  
2. Vorsitzender



Birgit Hagen  
Schatzmeisterin

# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPiK

- Grundvoraussetzungen:
  - Ausreichend Personal auf den Stationen
  - Menschliche Ansprache
  - Umfassende Aufklärung und Information
  - Transparenz bei Behandlungsfehlern

# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Prämissen:
  - Im Regelfall: Der Patient geht gesund und gut aufgeklärt nach Hause.
  - Der medizinische Fortschritt wird durch Forschung, Fachgesellschaften und deren Leitlinien, die an den aktuellen Stand der Wissenschaft angepasst sind, sowie durch die Gesetzeslage sichergestellt
  - Eine Qualitätskontrolle erfolgt u. a. durch die Krankenkassen und die vorgeschriebenen Veröffentlichungen der Krankenhäuser zu den Qualitätssicherungsdaten im jährlichen Qualitätsbericht
  - Auswertung von Routinedaten der Krankenhäuser und Prüfung durch die Krankenkassen sowie Patientenbefragungen der Krankenkassen sind eine weitere Qualitätskontrolle
  - Ärzte und Pflegekräfte unterliegen einer Fortbildungspflicht und sind somit stetig im fachlichen Verbesserungsprozess
  - Patientenfürsprecher sind größtenteils bei Problemfällen im Krankenhaus im Einsatz und sind dann das Sprachrohr der Patienten

# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Draus folgt:
  - Unsere primären Qualitätsanforderungen des BPIK beziehen sich vorwiegend auf die Prozessqualität im Krankenhaus vor, während und nach einem Problemfall:

# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Vor einem Problemfall:
  - Patientenfürsprecher sollten arbeitsfähig sein und ausreichend Unterstützung erhalten; konkret bedeutet dies:
    - Eigenes Büro an einer zentralen Stelle im Krankenhaus inklusive eines ausgestatteten Arbeitsplatzes (PC, Mailadresse, Telefon)
    - Ausstattung mit Infomaterial (Visitenkarten, Flyer, etc.) zur Bekanntmachung des Vorhandenseins der Patientenfürsprecher
    - Information zu den Patientenfürsprecher durch Aushänge in Stations-Infokästen, Info auf der Homepage, etc.
    - Patientenfürsprecher sollten einen Schlüssel zu allen Meinungsbriefkästen haben, um pro aktiv im Problemfall auf Patienten zugehen zu können
    - Die Mitarbeiter des Krankenhauses sollten Kenntnis über das Vorhandensein der Patientenfürsprecher und deren Angebote haben



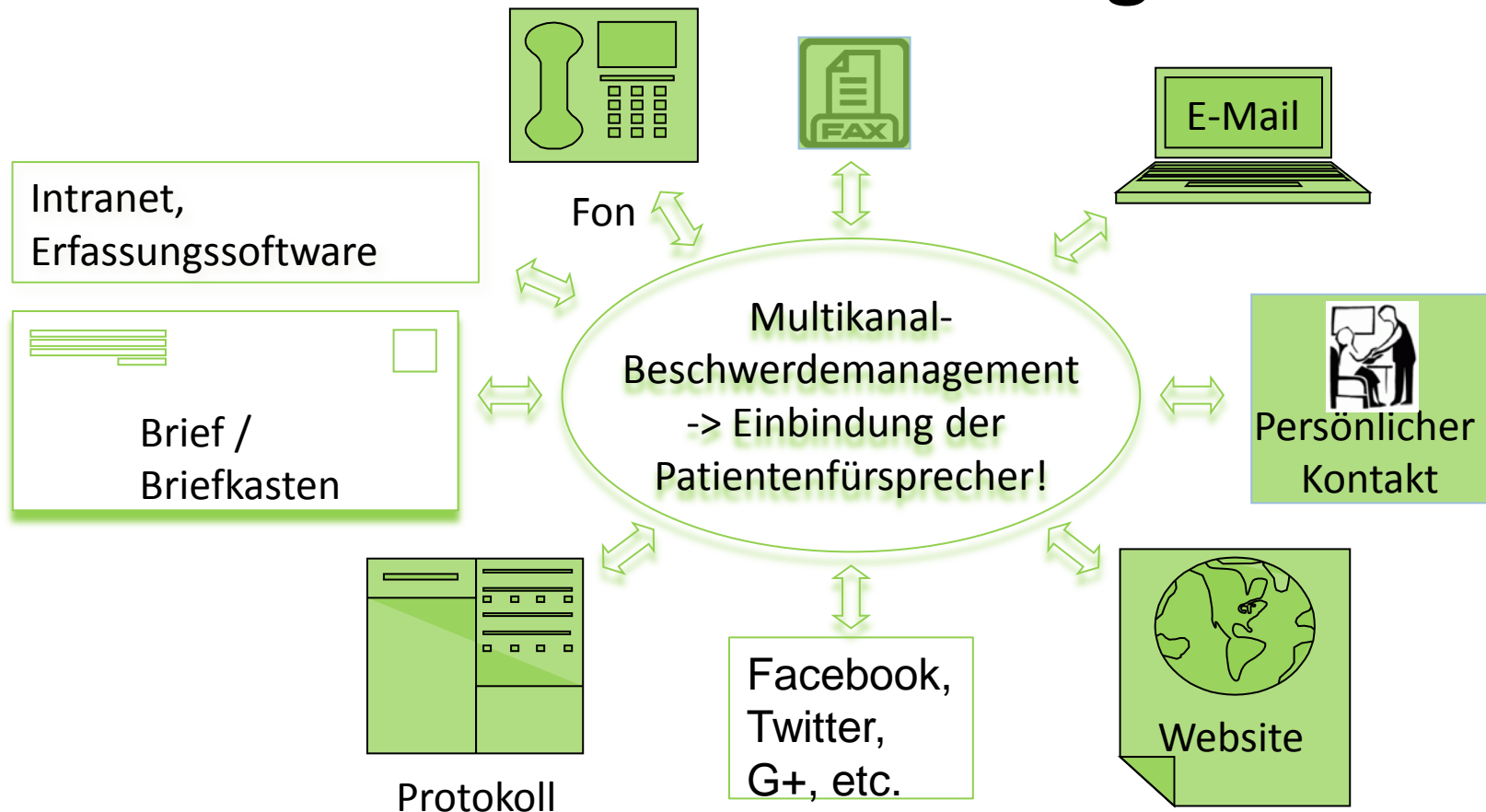
# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Während einem Problemfall:
  - Patientenfürsprecher sollten in das Verfahren des institutionellen Beschwerdemanagements des Krankenhauses eingebunden werden: Festschreibung der Einbindung in die Verfahrensanweisungen des Klinik Beschwerdemanagements
    - Die Kliniken sollten standardmäßig ein Multikanalbeschwerdemanagement vorhalten, welches eng mit den Patientenfürsprechern vernetzt ist
  - Patientenfürsprecher sollten jederzeit unabhängig Fallkonferenzen mit allen relevanten Beteiligten einberufen können: Die Teilnahme der involvierten Fachabteilungen sollte gewährleistet sein

# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Nach einem Problemfall:
  - Über das Krankenhaus Qualitätsmanagement muss standardisiert sicherstellen werden, dass die Problemfälle nicht erneut vorkommen: eine für die Patienten/Patientenfürsprecher transparente Maßnahmenverfolgung zur Verbesserung sollte zwingend erfolgen

# Multikanalbeschwerdemanagement



# Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Damit Patientenfürsprecher beim Start und im Laufe ihrer Tätigkeit an die relevanten Informationen kommen (wie beispielsweise die Pflichtlektüre für jeden Patientenfürsprecher, den Ratgeber für Patientenrechte) sollten Kliniken ihre Patientenfürsprecher über das Angebot und die kostenfreie Mitgliedschaft des BPIK informieren.



Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit

# Kontakt zum BPiK

## **Detlef Schliffke**

1. Vorsitzender Bundesverband  
der Patientenfürsprecher in Krankenhäuser

Fon 0201 6400-2023

Fax 0201 6400-1390

Mail [info@bpik.de](mailto:info@bpik.de)

Web [www.bpik.de](http://www.bpik.de)

