

Gisela Meese, Barbara Menzebach

Engagiert und qualifiziert für Patientenrechte

Curriculum für Patientenfürsprache in Nordrhein-Westfalen

Patientenfürsprechende sind bundesweit in Kliniken etabliert und fördern die Teilhabe von Patienten im komplexen System Krankenhaus. Zentrale Aufgabe der Patientenfürsprache ist es, Patienten über ihre Rechte aufzuklären und sie bei der Wahrnehmung dieser Rechte zu unterstützen. Zu den Patientenrechten gehören der Anspruch auf objektive Information ebenso wie die Aufklärung über das Krankheitsbild und die Therapie sowie das Recht darauf, in seinen Bedürfnissen ernst genommen zu werden. Insbesondere bei besonders hilfsbedürftigen Patienten wird die Teilhabe durch die Patientenfürsprache überhaupt erst möglich.

Was leisten Patientenfürsprechende für Patienten und Angehörige?

Patientenfürsprechende sind grundsätzlich ehrenamtlich tätig. Dies garantiert ihre Unabhängigkeit und versetzt sie in die Lage, zwischen den Patienten, den Angehörigen und dem Klinikpersonal zu vermitteln. Sie unterliegen der Verschwiegenheitspflicht, es sein denn, sie werden vom Patienten davon entbunden. Die Aktivitäten der Ehrenamtler sind vielfältig und reichen von der Vermittlung von Hilfsangeboten über die Schlichtung von Konflikten mit dem Klinikpersonal bis hin zur Mitwirkung an Verbesserungsmaßnahmen in der Klinik. Gerade bei den aktuellen Herausforderungen der Coronapandemie können sie der Klinik wichtige Hinweise auf Problemlagen geben.

Nach der Neufassung von § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen sind Kliniken verpflichtet, ehrenamtliche Patientenfürsprechende einzusetzen und diese bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Auch in anderen Bundesländern ist die Patientenfürsprache in Kliniken bereits

gesetzlich vorgeschrieben. Nach § 5 Absatz 2. des Gesetzes sollen die jeweiligen Krankenhausträger den Patientenfürsprechenden eine angemessene Fort- und Weiterbildung ermöglichen.

Nordrhein-Westfalen entwickelt Curriculum für Patientenfürsprache

„Der Landesverband der Patientenfürsprechenden in Krankenhäusern in NRW e.V. hat in den vergangenen Jahren wiederholt auf den Qualifizierungsbedarf der Patientenfürsprechenden hingewiesen“, so **Detlef Schliffke**, 1. Vorsitzender des Landesverbands der Patientenfürsprechenden in Krankenhäusern in NRW e.V. „Damit gaben wir den Anstoß für das Pilotprojekt zur

Gefördert vom

**Ministerium für Arbeit,
Gesundheit und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen**



In Nordrhein-Westfalen sind rund 180 Patientenfürsprechende in Kliniken ehrenamtlich aktiv. Foto: Büro der Landesbehinderten- und Patientenbeauftragten.



Minister Karl-Josef Laumann beglückwünscht Detlef Schliffke, Birgit Hagen und Barbara Menzebach, die als Lenkungsgruppe das Qualifizierungsprojekt in NRW begleiten und als Patientenfürsprechende zertifiziert wurden.



Bei allen Seminaren spielte der Austausch der Teilnehmenden untereinander eine große Rolle.

Entwicklung eines Curriculums für die Qualifizierung von Patientenfürsprechenden. Dabei gehen wir ganz konkret von den alltäglichen Aufgaben der Patientenfürsprache aus und bieten dazu praxisbezogene Seminare an. Die Feedbacks und Anregungen aus diesen Fortbildungen werten wir sorgfältig aus. Dies bildet die Grundlage für die Entwicklung des Curriculums für die Qualifizierung von Patientenfürsprechenden“, so Schliffke. Patientenfürsprechende müssten mit den rechtlichen Grundlagen der Patientenfürsprache vertraut sein, so Schliffke. Dazu gehören Fragen der Haftung, der Verschwiegenheitsverpflichtung, Dokumentations- und Berichtspflichten und vieles mehr. So wurde das Seminar „Rechtliche Grundlagen der Patientenfürsprache und Positionierung“ mehrfach als Basis- und Aufbauausbildung angeboten. Zudem gab es Workshops, bei denen die Teilnehmenden ihre Rolle in der Klinik und ihr Selbstverständnis reflektierten.

Dank der Förderung vom Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen konnte das Qualifizierungsprogramm für Patientenfürsprechende in NRW 2019 starten. Unterstützt wird das Projekt von der Beauftragten der Landesregierung für Menschen mit Behinderung sowie Patientinnen und Patienten in Nordrhein-Westfalen. Für die Projektinfrastruktur sorgte Projektleiterin **Gisela Meese**, die den Landesverband als Expertin für Patientenkommunikation auch fachlich berät.

Mit Patientenfürsprache zu mehr Aufklärung und Patientensicherheit

Patientenfürsprechende helfen dem Kranken, seinen Anspruch auf Aufklärung und Information geltend zu machen. Sie sorgen für Kommunikation auf Augenhöhe und sichern damit das Recht des Patienten auf Teilhabe. Dazu gehört der Anspruch auf ein ärztliches Aufklärungsgespräch, das Chancen und Risiken einer Behandlung deutlich macht. Patientenfürsprechende vermitteln zwischen Fachpersonal und Patienten, vereinbaren Termine und nehmen auf Wunsch an Aufklärungsgesprächen teil. Erst ein informierter, aufgeklärter Patient, der sich in der Klinik auf Augenhöhe angenommen fühlt, ist dazu bereit, sich auf die Therapie einzulassen und ärztliche Empfehlungen anzunehmen. Das verbessert seine Chance auf rasche Genesung. Auch das Personal wird entlastet, denn ein aufgeklärter Patient, der sich angenommen fühlt, ist zur Kooperation bereit.

Patientenfürsprechende tragen außerdem zur aktiven und passiven Patientensicherheit bei, indem sie dem Kranken wichtige Hinweise geben und im Bedarfsfall für Aufklärung sorgen. Sie erläutern dem Patienten beispielsweise, warum er das Patientenarmband immer tragen und darauf achten sollte, stets mit Namen angesprochen zu werden (aktive Patientensicherheit). Wenn Patienten berichten, dass die Behandlung auf der Station aus ihrer Sicht den ärztlichen Anordnungen widerspricht, klären Patientenfürsprechende den Sachverhalt mit dem Fach-



Im März 2022 konnten erstmals fünfzehn Patientenfürsprechende aus Nordrhein-Westfalen das Zertifikat entgegennehmen.

personal und sorgen für die Information des Patienten. Damit tragen sie zur passiven Patientensicherheit bei.

Von der Seelsorge über die Bücherei bis hin zur Kleiderkammer: Patientenfürsprechende haben einen guten Überblick und Zugang zu allen Unterstützungsformaten, die einer Klinik angegliedert sind. Sie können als Wegweiser zu Unterstützungsformaten der Klinik den Patienten an die Stellen zu vermitteln, die für ihn persönlich hilfreich sind.

Umgang mit speziellen Zielgruppen der Patientenfürsprache

Für viele Patienten, insbesondere in vulnerablen Situationen, ist es oft schwierig, im komplexen System Krankenhaus ihre Rechte wahrzunehmen. Besonders gravierend ist die Situation für ältere Menschen, vor allem, wenn sie keine Angehörigen haben. Insbesondere Patienten mit demenziellen Störungen sind in der Klinik völlig hilflos und benötigen spezielle Fürsorge. Gerade diese Personen haben oft große Scheu, ihre besonderen Bedürfnisse gegenüber dem Klinikpersonal zu artikulieren. Wenn keine Angehörigen vorhanden oder verfügbar sind, können sich schon kleine Probleme gravierend auswirken. Bereits ein defektes Hörgerät kann dazu führen, dass sie von der notwendigen Kommunikation und medizinischen Aufklärung ausgeschlossen sind. Patientenfürsprechende werden dann bei der Bewältigung alltäglicher Probleme aktiv, beispielsweise durch die Vermittlung eines Technikers oder Hilfe bei der Anmeldung

des Telefonanschlusses im Krankenhaus. Bei älteren Patienten, die sich allein gelassen und hilflos fühlen, kann schon allein das Gespräch mit dem Patientenfürsprechenden dazu beitragen, negative Gefühle zu verarbeiten, Ängste abzubauen und Sicherheit zu geben.

Auch für andere Patientengruppen kann die Wahrnehmung ihrer Rechte erschwert sein, beispielsweise für Notfallpatienten, die aus ihrem gewohnten Leben gerissen werden und möglicherweise fern von ihrem Heimatort in eine Klinik eingeliefert werden. Alle Patienten, die in der Pandemiezeit stationär aufgenommen wurden, waren von Isolation wegen eingeschränkter Besuchszeiten und von strengen Hygienevorschriften betroffen. Diese und andere Beschränkungen ihrer Patientenrechte führen zu Angst, Unsicherheit, aber auch zu Ärger und Aggression gegenüber dem Klinikpersonal. Hier sind Patientenfürsprechende nicht selten als Vermittler gefragt.

Zur besseren Bewältigung von schwierigen Kommunikationssituationen gab es verschiedene Seminare: Bei der Fortbildung zum Thema „Umgang mit Patienten und deren Angehörigen in schwierigen Gesprächssituationen“ beschäftigten sich die Teilnehmenden mit Grundlagen der Kommunikation und entwickelten Strategien für herausfordernde Kommunikationssituationen.

Das Seminar „Umgang mit schwierigen Menschen“ vermittelte Strategien für herausfordernde Kommunikationssituationen mit Patienten. „Bei diesem Seminar erarbeiteten wir Lösungsansätze

ze für unsere Tätigkeit als Patientenfürsprechende“, so **Birgit Hagen**, die als Vorstandsmitglied des Landesverbands die Veranstaltung begleitete.

Auch Menschen mit Migrationshintergrund, sofern sie wegen sprachlicher oder kultureller Barrieren ihre Patientenrechte nicht wahrnehmen können, gehören zu den speziellen Zielgruppen der Patientenfürsprache. Kulturelle und religiöse Vorstellungen und Verhaltensweisen können zu Problemen während des stationären Aufenthaltes führen. Patientenfürsprechende unterstützen diese Patienten dabei, dass ihre besonderen Bedürfnisse ernst genommen werden. „Unsere Gespräche mit diesen Patienten tragen zur kulturellen Einordnung spezifischer Verhaltensweisen bei. So können wir beispielsweise dafür sorgen, dass spezielle Essenswünsche berücksichtigt werden. Oder wir weisen auf geeignete Angebote der Klinik hin, wie etwa auf Klinikmitarbeiter, die als Übersetzer aktiv werden können, oder auf einen Gebetsraum für Muslime“, so **Barbara Menzebach**, langjährige Patientenfürsprechende im Klinikum Dortmund und Vorstandsmitglied des Landesverbands der Patientenfürsprechenden in Krankenhäusern in NRW e.V.

Im Seminar „Kultursensibler Umgang mit Patienten und deren Angehörigen“ wurden die Besonderheiten kultureller Sichtweisen, Bräuche und Rituale rund um Geburt, Gesundheit, Krankheit, Sterben und Tod in einer Übersicht zusammengestellt. Nicht immer ist es der Klinik möglich, auf spezielle kulturelle Bedürfnisse zu reagieren, wie beispielsweise auf die Totenklage der Sinti und Roma. Die Teilnehmenden tauschten sich dazu aus, wie in diesen Fällen Alternativen aufgezeigt werden können.

Fortbildungspunkte und Zertifizierung von Patientenfürsprechenden

Mit der Teilnahme an Seminaren des Qualifizierungsprojektes und anderen relevanten Fortbildungen erwerben die Patientenfürsprechenden in NRW Fortbildungspunkte. Bei Erreichen einer festgelegten Punktzahl erhalten sie ein Zertifikat. Diese Zertifizierung ist ein wichtiger Schritt zur landesweiten Verbreitung und Verstetigung der qualitätsgesicherten Tätigkeit von Patientenfürsprechenden. Ziel ist es, möglichst alle Patientenfürsprechenden in Nordrhein-Westfalen nach diesem Curriculum zu schulen und dies mit dem Zertifikat zu dokumentieren. Das Curriculum und die Erkenntnisse aus dem Qualifizierungsprojekt sollen nach Projektabschluss im Oktober 2022 der bundesweiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.

Fazit

Patienten profitieren von einer qualifizierten Patientenfürsprache, weil der Patientenfürsprechende

- ein erreichbarer Ansprechpartner ist und dem Patienten im komplexen System Krankenhaus Orientierung gibt, auch in Zeiten der Pandemie.
- den Patienten über die Patientenrechte aufklärt und ihn in seinem Recht auf gesundheitliche Aufklärung unterstützt.
- der Verschwiegenheitspflicht unterliegt.

- dazu beiträgt, dass der Patient vom Personal auf Augenhöhe wahrgenommen und in seinen Bedürfnissen ernst genommen wird.
- gut in der Klinik vernetzt ist und auch außerhalb des „üblichen Dienstweges“ Sachverhalte klären kann.
- auch schon mal unbürokratische und kreative Lösungen ermöglicht.
- Kenntnis und Zugang zu Unterstützungsformaten der Klinik hat, die dem Patienten weiterhelfen.
- den Patienten bei Konflikten und Problemen Gehör schenkt und als ein unparteilicher Vermittler gemeinsam mit allen Akteuren eine Lösung entwickelt.
- darin geschult ist, kulturelle Besonderheiten einordnen zu können.
- dem Patienten hilft, in der Klinik seine praktischen Alltagsprobleme zu lösen.
- dem Patienten dabei hilft, sich so zu verhalten, dass seine aktive und passive Patientensicherheit gewährleistet ist.
- auch mit den Angehörigen nach einer guten Lösung für den Patienten sucht.
- dem Krankenhaus Hinweise auf Problemlagen geben kann.
- einfach nur mal zuhört.

Deshalb sollten Patientenfürsprechende bundesweit in allen Kliniken etabliert werden.

Nähere Informationen zur Zertifizierung sowie das aktuelle Programm des Qualifizierungsprojektes ist auf der Internetseite des Landesverbands der Patientenfürsprechenden in Krankenhäusern Nordrhein-Westfalen abrufbar: <https://www.lvpik-nrw.de/qualifizierung/>

Anschrift der Verfasserinnen

Gisela Meese, Projektleiterin Qualifizierungsprojekt Patientenfürsprechende in NRW/Barbara Menzebach, 2. Vorsitzende des Landesverbands der Patientenfürsprechenden in Krankenhäusern in NRW e. V., info@lvpik-nrw.de ■

Im Interesse einer besseren Lesbarkeit verzichten wir darauf, ausdrücklich geschlechterspezifische Personenbezeichnungen zu differenzieren. Die gewählte Form schließt grundsätzlich alle Geschlechter gleichberechtigt ein und geschieht aus rein redaktionellen Gründen.