



# **Erfahrungsberichte**

## **der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher**

Redaktion:  
Bernard Schumann  
Anette Holderbaum

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

### I Vorwort

Seit der Auflösung der Bezirksregierungen zum 1. Januar 2000, die mit der Verwaltungsreform in Rheinland-Pfalz einherging, steht das Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit als kompetenter Ansprechpartner allen Patientenfürsprecherinnen und -sprechern in Rheinland-Pfalz zur Verfügung. Um den Erfahrungsaustausch auf eine breitere Basis zu stellen, wurde im September 2000 eine landesweite Tagung der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher in Rheinland-Pfalz im Kurfürstlichen Schloss in Mainz durchgeführt. Für diese Tagung konnte die Referentin für Gesundheitsdienstleistungen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. als Sachverständige für Fragen im Zusammenhang mit Patientenrechten und -schutz sowie Fortbildungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten für Patientenfürsprecher gewonnen werden. Auch bei der gut besuchten Fachtagung der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher am 7. März 2002 in Mainz berichteten externe Referenten zu aktuellen gesundheitlichen Themen wie „DRG - Das zukünftige Entgeltsystem im Krankenhaus“, „Hygiene im Krankenhaus“ und „Sterbebegleitung statt Sterbehilfe - Die Hospizarbeit als Alternative“.



Anlässlich der beiden Fachtagungen wurde an das Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit der Wunsch herangetragen, die Erfahrungen aus den Jahresberichten zusammenzustellen. Das Ministerium kommt dieser Bitte gerne nach, um den Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern eine weitere Möglichkeit zu bieten, ihren Informations- und Erfahrungsaustausch zu intensivieren. Von besonderem Interesse dürfte dieser Erfahrungsaustausch für diejenigen sein, die das Ehrenamt neu antreten oder erst seit kurzem ausüben. Sie haben die Möglichkeit, von den reichhaltigen Erfahrungen der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher zu profitieren, die das Ehrenamt schon langjährig innehaben.

Das Ehrenamt des Patientenfürsprechers ist in Rheinland-Pfalz seit 1973 landesgesetzlich geregelt und hat sich seitdem bewährt. Insgesamt vermitteln die Erfahrungen der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher ein eindrucksvolles Bild über die vielfältigen Möglichkeiten, sich im alltäglichen Krankenhauseschehen für die Patientinnen und Patienten zu engagieren. Das Ehrenamt des Patientenfürsprechers stellt ein attraktives Bürgerengagement zum Wohle der rheinland-pfälzischen Patientinnen und Patienten dar.

Deshalb möchte ich allen im Land Rheinland-Pfalz tätigen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern ausdrücklich für ihr vorbildliches Engagement danken!



**Dr. Richard Auernheimer**

Staatssekretär im Ministerium für Arbeit, Soziales,  
Familie und Gesundheit des Landes Rheinland-Pfalz

**Erfahrungsberichte  
der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher**

---

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>I</b>	<b>Vorwort</b> .....	<b>2</b>
<b>II</b>	<b>Vorbemerkungen</b> .....	<b>4</b>
<b>III</b>	<b>Einzelne Erfahrungen</b> .....	<b>5</b>
	<i>III.1</i> <i>Arbeitsmöglichkeiten Krankenhaus</i> .....	<i>5</i>
	<i>III.2</i> <i>Sprechstunden</i> .....	<i>5</i>
	<i>III.3</i> <i>Interesse der Patienten an der Tätigkeit des Patientenfürsprechers</i> .....	<i>6</i>
	<i>III.4</i> <i>Hinweis auf die Tätigkeit des Patientenfürsprechers</i> .....	<i>6</i>
	<i>III.5</i> <i>Anregungen und Beschwerden</i> .....	<i>7</i>
	<i>III.6</i> <i>Problemlösung</i> .....	<i>12</i>
	<i>III.7</i> <i>Ansprechpartner</i> .....	<i>12</i>
	<i>III.8</i> <i>Information des Patientenfürsprechers</i> .....	<i>13</i>
	<i>III.9</i> <i>Ergänzungen</i> .....	<i>13</i>
<b>IV</b>	<b>Fazit</b> .....	<b>15</b>
<b>V</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>16</b>
<b>VI</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>17</b>

## **II Vorbemerkungen**

Für Krankenhäuser im Sinne des Landeskrankenhausgesetzes Rheinland-Pfalz ist vom örtlich zuständigen Kreistag oder Stadtrat einer kreisfreien Stadt für die Dauer seiner Wahlzeit im Einvernehmen mit dem Krankenhausträger eine Patientenfürsprecherin oder ein Patientenfürsprecher zu wählen. Dem Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit sind zum gegenwärtigen Zeitpunkt 98 Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher namentlich benannt. Es gibt nur wenige Häuser, die über keinen Patientenfürsprecher verfügen. Dies ist unter anderem auf die besondere Struktur dieser Häuser zurückzuführen. So haben die Tageskliniken in Rheinland-Pfalz dem Ministerium gegenüber keine Patientenfürsprecher benannt. Dennoch stehen den Patientinnen und Patienten auch in diesen Häusern Ansprechpartner zur Verfügung. Stellvertretend für alle Tageskliniken sei erwähnt, dass eine Tagesklinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie das Ministerium darüber informierte, dass die Kinder und Jugendlichen ihre jeweiligen Ansprechpartner in den Gruppenbetreuern (Sozialpädagogen, Erzieher, Heilpädagogen) haben. Diese nehmen im Rahmen ihrer Arbeit auch die Interessen der Kinder- und Jugendlichen wahr. Besonders zu erwähnen ist, dass einige Patientenfürsprecher für mehrere Häuser engagiert sind. Auch sei an dieser Stelle gegenüber den beteiligten konfessionellen Krankenhausträgern Lob und Anerkennung ausgesprochen, dass sie ihren Patientinnen und Patienten wie die kommunalen Krankenhausträger die Gelegenheit geben, sich an eine unabhängige Person, nämlich den Patientenfürsprecher, wenden zu können, obwohl für kirchliche Träger die gesetzliche Verpflichtung nicht greift.

Die überwiegende Anzahl der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher nutzte den standardisierten Vordruck des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit, um über die Erfahrungen als Patientenfürsprecher an einem rheinland-pfälzischen Krankenhaus zu berichten. Insgesamt wurden bis zum Berichtszeitpunkt 52 - teilweise auch individuell abgefasste - Berichte für das Jahr 2001 abgegeben.

Das Ministerium dankt allen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in Rheinland-Pfalz, dass Sie die Gelegenheit genutzt haben, sich durch die Abgabe ihres Jahresberichtes aktiv am Erfahrungsaustausch zu beteiligen. Die Abgabequote von über 50 Prozent ermöglicht es, durch die nachstehende Auswertung der Antworten der Jahresberichte 2001 den Leserinnen und Lesern einen Eindruck über die Arbeitsschwerpunkte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher in Rheinland-Pfalz zu vermitteln.

### **III Einzelne Erfahrungen**

#### **III.1 Arbeitsmöglichkeiten im Krankenhaus**

Im Krankenhaus stehen den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern folgende Arbeitsmöglichkeiten zur Verfügung:

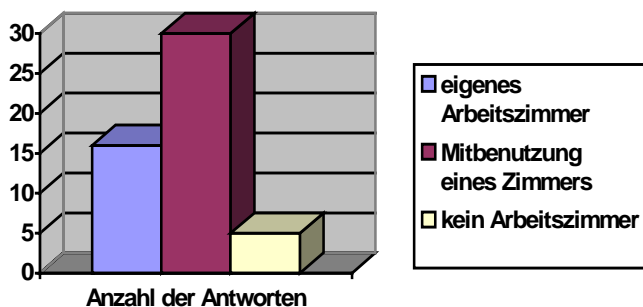


Abbildung 1: Arbeitsmöglichkeiten

Den meisten Patientenfürsprechern ist die Mitbenutzung eines Arbeitszimmers im Krankenhaus möglich, das z. B. auch vom Sozialdienst oder von der Krankenhausseelsorge genutzt wird. Dies führt nur selten zu Abstimmungsproblemen. Ein Patientenfürsprecher, der über kein eigenes Arbeitszimmer verfügt, nutzt die Bibliothek des Krankenhauses für die Gespräche mit den Patientinnen und Patienten und weist auf die angenehme Atmosphäre hin. Wenige Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher sind mit der räumlichen Unterbringung nicht zufrieden. Ein Patientenfürsprecher wäre dankbar, einen Raum im Hause für private Gespräche mit den Patienten bzw. deren Angehörigen mitbenutzen zu können, da der vorgeschlagene Andachtsraum nicht immer akzeptiert wird. In einem Krankenhaus ist aufgrund von Raumproblemen die Patientenfürsprecherin zur Zeit in der Telefonzentrale untergebracht. In einigen Fällen, in denen kein eigenes Arbeitszimmer zur Verfügung steht, besucht der Patientenfürsprecher die Patientinnen und Patienten auf dem Krankenzimmer. Diesen Service bieten auch viele Patientenfürsprecher an, denen ein eigenes Arbeitszimmer für Gespräche zur Verfügung steht.

#### **III.2 Sprechstunden**

Die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bieten den Patientinnen und Patienten in der Regel wöchentliche Sprechstunden an ein bis zwei Tagen, jeweils bis zu zwei Stunden, zur Aussprache an. Darüber hinaus haben fast alle Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher angegeben, bei Bedarf jederzeit den Patientinnen und Patienten telefonisch oder persönlich zur Verfügung zu stehen. Einige Patientenfürsprecher besuchen die Patienten regelmäßig auf den Stationen und gehen von Zimmer zu Zimmer. Vertrauliche und persönliche Angelegenheiten werden im Sprechzimmer in die Beratung eingebunden. Mit Zustimmung des Patienten finden die Gespräche auch auf dem Krankenzimmer statt.

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

### **III.3 Interesse der Patienten an der Tätigkeit des Patientenfürsprechers**

Die Patientinnen und Patienten zeigen an der Tätigkeit des Patientenfürsprechers unterschiedliches Interesse:

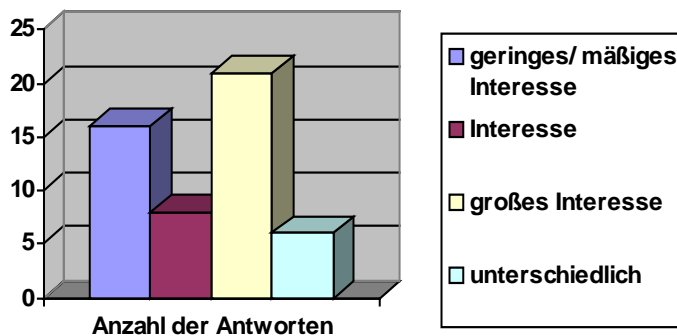


Abbildung 2: Interesse am Ehrenamt

Überwiegend berichten die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher, dass ihre Tätigkeit von den Patientinnen und Patienten sowie den Angehörigen sehr begrüßt wird. Die meisten Patienten freuen sich über einen Besuch. Teilweise werden Probleme und Fragestellungen auch von den Krankenhausseelsorgern, Schwestern und dem Sozialdienst aufgefangen. Deutlich wird in einigen Ausführungen, dass der Patientenfürsprecher oft selbst auf die Patienten zugehen muss, um mit ihnen ins Gespräch zu kommen.

### **III.4 Hinweis auf die Tätigkeit des Patientenfürsprechers**

Auf das Vorhandensein eines Patientenfürsprechers werden die Patientinnen und Patienten in vielfältiger Weise hingewiesen. Üblich sind der Aushang in den Krankenzimmern, die Ausgabe von Informationszetteln bei der Patientenaufnahme und der Aushang am Schwarzen Brett. Darüber hinaus wird von folgenden Informationsmöglichkeiten Gebrauch gemacht:

- persönliche Vorstellung durch Besuch der Patienten, z. B. in Therapiegruppen
- Briefkasten bzw. Kummerkasten mit entsprechenden Informationen
- Hinweis in der Klinikbroschüre
- Informationen durch das Pflegepersonal
- Wöchentliche Veröffentlichung in der Lokalpresse und monatliche Veröffentlichung im Mitteilungsblatt der Verbandsgemeinde
- Ansprechtafel des Patientenfürsprechers auf allen Stationen
- Handzettel bzw. „Steckbrief“ (Muster siehe Anhang)
- Durchsage über Lautsprecher auf allen Stationen durch die Rezeption/Hauskanal in jedem Krankenzimmer
- Information im Internet (Homepage des Krankenhauses oder über das Forum der Landesregierung (Initiative des Landes Rheinland-Pfalz für Ehrenamt und Bürgerengagement)) und Hausvideo

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

Viele Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher nutzen gleichzeitig mehrere Möglichkeiten, um auf sich aufmerksam zu machen. Diesbezügliche Anstrengungen sollten dazu führen, dass es weniger zu Aussagen kommt wie: „Vielen Patientinnen und Patienten ist unbekannt, dass es einen Patientenfürsprecher gibt“. Ein Patientenfürsprecher berichtet: „Durch die zusätzliche Publizierung der Funktion als Patientenfürsprecher in Form eines Aushanges mit meinem Foto in allen Klinikbereichen ist die Anzahl der Kontakte mit Patienten deutlich gestiegen.“

### III.5 Anregungen und Beschwerden

#### III.5.a Essen

Zu dem Essen in den Krankenhäusern haben die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher folgende Rückmeldungen von den Patientinnen und Patienten erhalten:

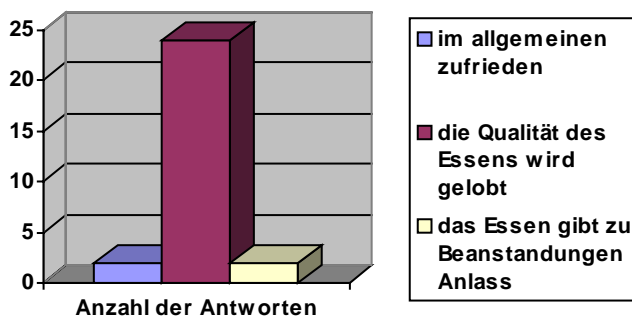


Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Essen

Die meisten Patientinnen und Patienten loben das Essen. 36 Patientenfürsprecher geben an, dass die Patienten Menüauswahl haben. Neben normaler Kost wird verschiedentlich auch vegetarische Vollwertkost oder Diabetiker-Essen angeboten. Darüber hinaus wurde von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern bemerkt, dass die Küche sehr bemüht ist, Sonderwünsche zu erfüllen. So gibt es in einem Haus für die Kinderklinik eine eigene Speisekarte für die kleinen Patientinnen und Patienten. Ein anderes Haus bietet für mobile Patienten ein Frühstücksbuffet an.

In wenigen Fällen wurden folgende Beanstandungen angeführt:

- Abendessen einfallslos,
- zu wenig frischer Salat,
- Kaffee nicht mehr heiß genug,
- Portionen sind dem Alter und Gesundheitszustand der Patienten nicht angepasst,
- zu viele Fertigprodukte,
- Essenszeiten,
- Essen nicht gar, zu kalt, zu sehr/stark gewürzt.

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

### III.5.b Besuchszeitregelung

In den meisten Krankenhäusern ist ein Besuch jederzeit möglich. In den Krankenhäusern, in denen Besuchszeiten festgelegt sind, bestehen in der Regel großzügige Besuchsregelungen (z. B. von 8:00 Uhr bis 21:30 Uhr). Dies kann jedoch vereinzelt zu Konflikten führen, z. B. wenn sich Frischoperierte und Wöchnerinnen mit einer Besuchszeit von acht bis zehn Stunden völlig überfordert fühlen oder in den Krankenzimmern „zu großer Andrang“ bei dem Besuch von „Großfamilien“ herrscht.

### III.5.c Besucherräume/Aufenthaltsräume

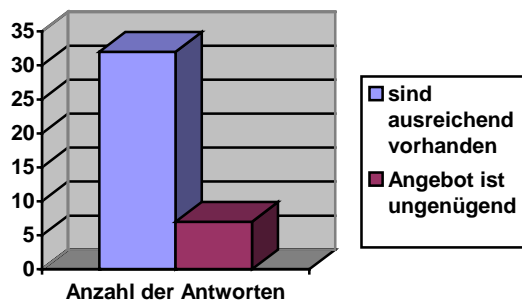


Abbildung 4: Besucher-/Aufenthaltsräume

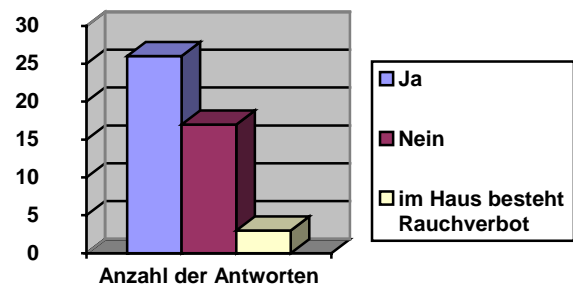


Abbildung 5:  
Getrennte Aufenthaltsräume  
für Raucher und Nichtraucher

Es wird teilweise beklagt, dass das Angebot an Aufenthaltsräumen ungenügend ist, weil zu wenig Räume und Sitzgelegenheiten im Flur vorhanden sind. In einigen Fällen konnten Besucher auf die Cafeteria verwiesen werden oder es handelte sich nur um vorübergehende Situationen durch Umbaumaßnahmen.

### III.5.d Ärztlicher Dienst

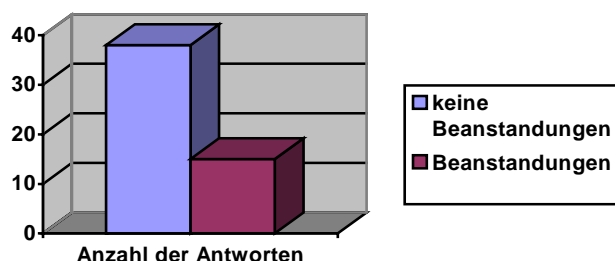


Abbildung 6: Ärztlicher Dienst

Von den Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen wird überwiegend große Zufriedenheit über die ärztliche und pflegerische Betreuung geäußert. Dies ist sicherlich auch der Verdienst der Patientenfürsprecher, die oftmals schon im Vorfeld



## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

beratend und vermittelnd mit den Beteiligten Gespräche führen. Vereinzelt traten Unzufriedenheiten auf, z. B. bei nicht rechtzeitiger Benachrichtigung von Angehörigen im Todesfall, bei Operationen oder Entlassungen. In mehreren Fällen wurde beanstandet, dass der Ärztliche Dienst zu wenig Zeit für die Patientinnen und Patienten habe. Weitere Ursachen waren unzureichende Informationen und Aufklärung sowie in Einzelfällen der unsensible Umgang mit Patienten. Darüber hinaus wurden auch überlange Wartezeiten bei den Fachärzten und die zu frühe Entlassung von Patientinnen und Patienten beklagt. Ein Patientenfürsprecher berichtete von Klagen über die Wirkungslosigkeit der Therapie.

### III.5.e Pflegedienst

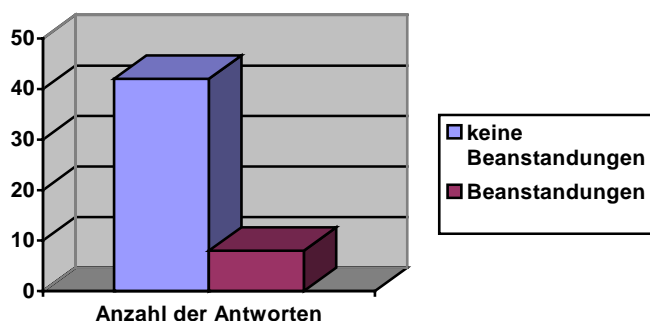


Abbildung 7: Pflegedienst

Auch mit dem Pflegedienst waren die Patientinnen und Patienten sehr zufrieden. In seltenen Fällen kam es zu Beanstandungen über Personal- und Zeitmangel und das Verhalten des Pflegepersonals. Den Beschwerden konnte u. a. nach Klärung mit der Pflegedirektion durch den Patientenfürsprecher abgeholfen werden.

### III.5.f Hygiene

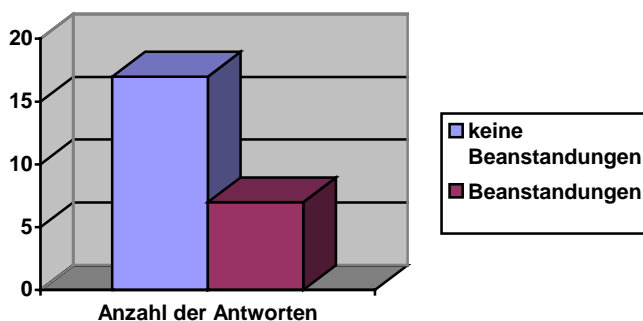


Abbildung 8: Hygiene

Beanstandungen traten vereinzelt wegen mangelnder Bodenreinigung, Unsauberkeit von Nasszellen, zu wenig Reinigungspersonal bzw. der zu knapp bemessenen Ar-

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

beitszeit von Reinigungskräften oder wegen zeitweiser Bautätigkeiten auf. Ein Patientenfürsprecher berichtet über die Erfahrungen im Zuge der Umstellung der Eigenreinigung auf Fremdreinigung durch ein Gebäudereinigungsunternehmen. Davon betroffen waren die Reinigung der Flure einschließlich der Krankenzimmer und der Funktionsräume. Er berichtet, dass sich nach anfänglichen Problemen (viele Beschwerden durch Patienten) die Neuerung gut eingespielt habe und auch so recht gut funktioniere. „Die Erfahrung zeigt aber, dass es im Gegensatz zu der alten Regelung mit eigenen Kräften, einer ständigen, erhöhten Aufmerksamkeit von Seiten der Pflegedienstleitung und des Pflegepersonals bedarf, um den Standard zu halten, der einem Krankenhaus angemessen bzw. der bei einem Krankenhaus erforderlich ist.“

### III.5.g Verwaltungsablauf (Aufnahme, Entlassung)

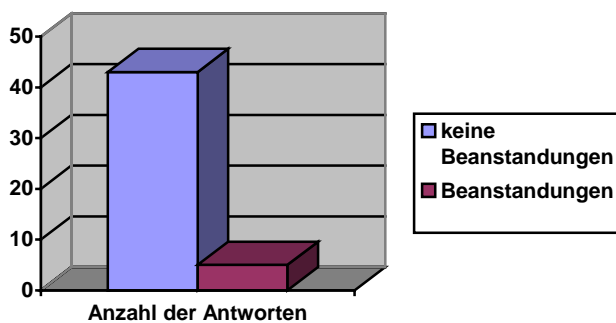


Abbildung 9: Verwaltungsablauf

Vereinzelt gab es im Verwaltungsablauf Beschwerden, die erhebliche Wartezeiten bei der Aufnahme, vor Untersuchungen und im Zusammenhang mit dem Krankentransportsystem innerhalb des Krankenhauses betreffen. In einem Krankenhaus war im Berichtsjahr 2001 sonntags die zentrale Aufnahme nicht besetzt. Eine weitere Beschwerde betraf eine nicht eingehaltene Zusage auf Unterbringung in einem Einzelzimmer.

Beschwerden, die im Zusammenhang mit langen Wartezeiten an einen Patientenfürsprecher herangetragen wurden, seien von großer Unzufriedenheit bis hin zur Aggressivität geprägt. Im Rahmen der bestehenden Möglichkeiten würden jedoch große Anstrengungen unternommen, die Situation zu verbessern und Wartezeiten den Patientinnen und Patienten angenehmer zu gestalten (z. B. Aufstellung einer Spielecke für Kinder, Aufstellung eines Getränkeautomaten).

### III.5.h Unterhaltung für die Patienten und Infrastruktur

Die Auswertung der Berichte zeigt, dass in der Regel eine gute Infrastruktur in den Krankenhäusern besteht. Verschiedentlich wurden nicht ausreichende oder zu teure Parkmöglichkeiten moniert. Als Abhilfemöglichkeit wurde z. B. der baldige Bau des geplanten Parkhauses genannt. In der Mehrzahl der Häuser kann der Patient auch

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

auf eine Patientenbücherei bzw. eine Hausbibliothek oder einen Leseraum zurückgreifen. In einem Haus wird der Gottesdienst, der in der Hauskapelle stattfindet, auf die Krankenzimmer übertragen. Der Vorschlag eines Patientenfürsprechers auf Erweiterung des Verkaufssortiments (Blumen) in der Cafeteria wurde umgesetzt und von den Patienten begrüßt.

### *III.5.i Sonstige Beanstandungen und Anregungen*

Ein Patientenfürsprecher berichtet über fehlende Krankengymnastik am Wochenende. In drei Fällen werden zu wenige Nasszellen (Toiletten/Duschen) auf den Stationen beklagt. Es wird sich bemüht, hier Abhilfe zu schaffen. Darüber hinaus wurden Beanstandungen und Anregungen angenommen, die Probleme bzw. Wünsche betreffen im Zusammenhang mit:

- Aufzüge/Wartezeiten
- Klimaanlage
- Wartegruppen/Besucherstühle
- Ausstattung der Steckdosen mit Kindersicherungen in den Aufenthaltsräumen
- Ausstattung der Sanitärräume, z. B. ausreichende Ablagen
- Behindertengerechte Räume
- Qualität der Betten (Matratzen, Kopfkissen)
- Essenszeiten
- kein scharfes Messer
- Besuchszeiten/Einhaltung der Ruhezeiten
- Außenanlagen
- Telefongebühren/Fernsehgebühren
- Telefon- und Fernsehkartensystem
- Sortiment des Kiosks
- Personalmangel
- Infektionen
- Parkplatzprobleme
- Mängel an der Bausubstanz/Renovierungsbedarf
- Gebetsraum

Es wurden Anfragen wegen vermuteter ärztlicher Kunstfehler an eine Patientenfürsprecherin herangetragen. Sie verwies die Patienten auf die Rechtsabteilung des Krankenhauses oder die Landesärztekammer, Schlichtungsstelle, in Mainz.

Erfreulicherweise berichten einige Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher, dass auch von ihnen aufgegriffene Anregungen, die mit den zuständigen Funktionsträgern des Krankenhauses erörtert wurden, umgesetzt werden. So wurde zum Beispiel mit der Anlage eines Rundwegesystems auf der Wiese eines Krankenhauses begonnen. Die Klagen über Störungen durch laufende Fernsehgeräte sind in einem Haus entsprechend zurück gegangen, nachdem mit der Einführung des neuen Kommunikationssystems im Hause beim Fernsehempfang Kopfhörer verwendet werden müssen.

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

### III.6 Problemlösung

Alle Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher gaben an, keine Schwierigkeiten bei der Ausräumung von Beschwerden und Anregungen zu haben. Diese Frage korrespondiert sicherlich auch mit der Frage, welche Ansprechpartner dem Patientenfürsprecher vor Ort zur Verfügung stehen und ob die Institution des Patientenfürsprechers häufig in Anspruch genommen wird. Hier wurde vielfach die gute Zusammenarbeit mit allen Klinikbereichen erwähnt und sich für das Entgegenkommen und die Unterstützung bei den vielfältigen Problemlösungen zum Wohle der Patientinnen und Patienten herzlich bedankt. Anregungen wurden im Rahmen der organisatorischen und finanziellen Möglichkeiten versucht, zu realisieren. Bei vereinzelten Klagen konnte durch persönliche Gespräche eine bessere Situation herbeigeführt werden.

### III.7 Ansprechpartner

Den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern stehen folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

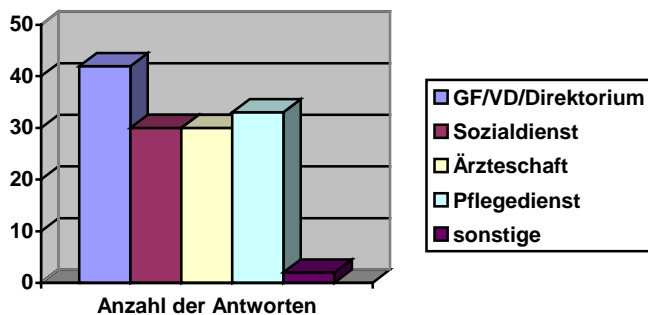


Abbildung 10: Ansprechpartner

Zwei Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher berichten, dass ihnen auch die Ethikkommission und die „grünen Damen“ als Ansprechpartner bei Bedarf zur Verfügung stehen. Teilweise wird eine Intensivierung der Zusammenarbeit, z. B. mit der Ärzteschaft, und eine Verbesserung des Informationsflusses von der Verwaltung gewünscht.

## Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher

---

### III.8 Information des Patientenfürsprechers

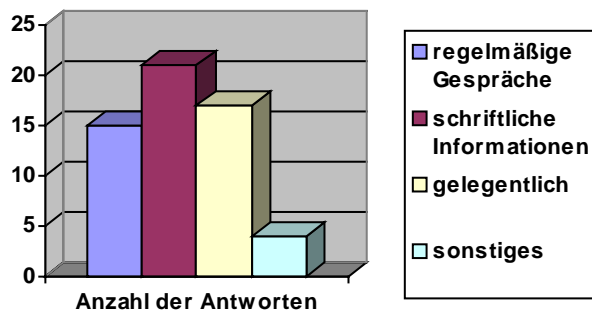


Abbildung 11: Informationen

Vielfach werden die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher über wichtige organisatorische oder sonstige Regelungen innerhalb des Krankenhauses durch regelmäßige Gespräche und schriftliche Informationen informiert. Nur wenige Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher würden über wichtige organisatorische oder sonstige Neuregelungen innerhalb des Krankenhauses gerne regelmäßiger informiert werden. Soweit Einladungen zur Information erfolgen, wirkt sich dies positiv auf die Tätigkeit des Patientenfürsprechers aus. Einige Patientenfürsprecher erhalten auch durch den Krankenhausbeirat, als beratendes Mitglied des Krankenhauskuratoriums oder durch den Aufsichtsrat entsprechende Informationen. Zwei Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher begrüßen die Entscheidung des Aufsichtsrates, sie an seinen Sitzungen teilnehmen zu lassen. Hierdurch können praktische Erfahrungen des Patientenfürsprechers in die Sitzungen mit eingebracht werden. Eine Patientenfürsprecherin berichtet über quartalsmäßige Aussprachen mit der Geschäftsführung des Hauses, in denen Anregungen und Beschwerden der Patientinnen und Patienten vorgetragen werden, soweit sie nicht in dringenden Fällen in direkter Kontaktaufnahme weitergeleitet wurden. Ein Patientenfürsprecher gab an, sich selbst informieren zu müssen und dass er es bedauert, nicht regelmäßig an den Aufsichtsratssitzungen und den Sitzungen der Geschäftsführung teilnehmen zu dürfen.

### III.9 Ergänzungen

In einem Krankenhaus ist eine Arbeitsgruppe „Beschwerdemanagement“ geplant. Es traten in wenigen Häusern durch Um-, An- und Neubauten Lärmbelästigungen auf, die nicht vermeidbar waren. Die meisten Belästigungen werden meist verständnisvoll von den Patientinnen und Patienten toleriert.

Ein Patientenfürsprecher weist darauf hin, dass ein Raum fehlt, in dem von Verstorbenen Abschied genommen werden kann.

In einem Krankenhaus werden die 4 Betten-Zimmer als negativ empfunden.

## **Erfahrungsberichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher**

---

Seitens der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher wurde Interesse an Fortbildungsveranstaltungen geäußert, insbesondere wenn sich im Gesundheitswesen die gesetzlichen und sonstigen Rahmenbedingungen ändern. Einige Krankenhäuser bieten teilweise kostenlose Fortbildungsmaßnahmen an. Die Einladungen zur Fachtagung für Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher des Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit werden gerne angenommen. Die Auswahl der Themen und die Ausführungen der Referenten waren nach überwiegender Auffassung sehr aufschlussreich und interessant. Es wurde die Bitte geäußert, die Veranstaltung für anschließende Diskussionen zeitlich auszuweiten. Ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch auf regionaler Ebene und mit anderen, überörtlichen Institutionen wird begrüßt.

Verschiedene Patientenfürsprecher berichteten über ihre Teilnahme an Veranstaltungen des Krankenhauses oder über Termine im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit, zum Beispiel:

- Sommerfest, Tag der offenen Tür
- Einführung neuer Mitarbeiter, Verabschiedungen und Jubiläen
- Teilnahme an Sitzungen und Referaten (Krankenhauskonferenzen, Krankenhausbeirat, Aufsichtsratssitzungen, Vorstandssitzungen, Referat „Zentrale Fortbildung Pflege“)
- Teilnahme an Arbeitskreisen, z. B. Arbeitskreis Ethik
- Ausstellungen, z. B. Wanderausstellung über Hospizarbeit

Ein Patientenfürsprecher berichtet über eine von ihm angeregte Spende zugunsten einer Holzbank für die Tagesklinik.

Außergewöhnlichen Ereignisse, wie der im Vorjahr durch einen Patientenfürsprecher erwähnte Bombenalarm anlässlich von Straßenbauarbeiten, bei dem 156 Patientinnen und Patienten innerhalb des Krankenhauses verlegt werden mussten, prägen durchaus den Aufgabenbereich eines Patientenfürsprechers, wenn auch selten, mit.

Es wurde der Vorschlag unterbreitet, den Jahresbericht durch Fragen nach der Tätigkeit der Funktionsdienste und dem Erscheinungsbild des Krankenhauses beim Patienten (Fragen nach Renovierungen, Bilderschmuck, Funktionsfähigkeit der Bäder) zu erweitern. Diese Fragen wurden bereits ohnehin von mehreren Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern - soweit besonders erwähnenswert - in ihrem Jahresbericht ergänzend angesprochen.

Ergänzend zum Jahresbericht haben mehrere Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher ihren Handzettel/„Steckbrief“ beigegeben. Im Anhang ist zur Information für alle Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher der Handzettel einer Patientenfürsprecherin in leicht abgeänderter Form abgedruckt.

## **IV Fazit**

In den Jahresberichten wird sehr deutlich zum Ausdruck gebracht, dass die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher wichtige Ansprechpartner für die Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen sind. Sie verstehen es, auf die Patientinnen und Patienten zuzugehen („oft säße ich einsam in meinem Sprechzimmer, wenn ich nicht die Patienten besuchen würde“), ihnen zuzuhören, ein gutes Wort zu geben und Ängste abzubauen. Die meisten Patientinnen und Patienten, vor allen Dingen ältere Menschen, freuen sich über einen Besuch. Die Resonanz auf ihre Tätigkeit wird von den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern unterschiedlich empfunden. Überwiegend wird das Amt durchaus als populär bezeichnet. Klagen und Anregungen der Patientinnen und Patienten werden mit den zuständigen Funktionsträgern besprochen und nach Möglichkeit ausgeräumt.

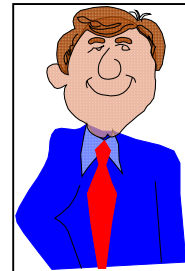
Viele Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher erwähnen ausdrücklich, dass ihnen die Arbeit sehr viel Freude macht und eine große Erfahrung im Umgang mit Menschen in schwierigen Situationen bringt. In einem Jahresbericht wird wiedergegeben, dass das Amt des Patientenfürsprechers eine sehr vertrauens- und verantwortungsvolle Tätigkeit ist. Es ist mit einem hohen Aufwand an Zeit und einer sensiblen Umgangsweise mit den Nöten der Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen verbunden. Die Inanspruchnahme geht weit über die Präsenzzeit im Krankenhaus hinaus und erfordert viel Flexibilität. Dieser Eindruck spiegelt sich auch in einem weiteren Bericht, wonach im Berichtszeitraum 626 Patientinnen und Patienten konsultiert wurden. Durch die gestiegene Zahl der Patientenkontakte zeigt sich, dass die Institution des Patientenfürsprechers gut angenommen wird.

## **V Anhang**

### **Patientenfürsprecher/in im Muster Klinikum**

Liebe Patientinnen und Patientin im *Muster Klinikum*,

erlauben Sie mir, mich Ihnen als die/den vom *Kreistag/Stadtrat* für das *Muster-Klinikum* gewählte/n Patientenfürsprecher/in vorzustellen.



Mein Name ist *Hans Mustermann*,

Sie können sich mit Fragen, Wünschen und Kritiken - aber auch mit Lob - an mich wenden, ich helfe gerne weiter und werde mich für Sie einsetzen.

Dinge, die ich selbst nicht regeln kann, werde ich mit der Verwaltung, den zuständigen Ärzten oder dem Pflegepersonal erörtern, so dass wir gemeinsam eine Lösung finden werden.

Sie können sich vertrauensvoll an mich wenden, denn ich bin in allen Angelegenheiten zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Es besteht außerdem die Möglichkeit, mich während meiner Sprechzeiten jeden *Tag, Uhrzeit, Zimmer (Etage), Telefon* oder in dringenden Fällen auch privat (*Anschrift, Telefon-Nr.*) zu erreichen.

Sollte ich nicht anwesend sein - weil ich die Patienten auf den Stationen besuche - können Sie gerne eine Nachricht an der Pforte hinterlassen oder mir eine schriftliche Nachricht hinterlassen. Der Briefkasten befindet sich *Ortsangabe (z. B. im Erdgeschoss um die Ecke neben dem Bankautomaten.)*

Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt sowie baldige Genesung in unserem *Muster-Klinikum*.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr/e

Unterschrift  
(Name)

**Abbildung 12: "Steckbrief"**



## **VI Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Arbeitsmöglichkeiten .....	5
Abbildung 2: Interesse am Ehrenamt .....	6
Abbildung 3: Zufriedenheit mit dem Essen.....	7
Abbildung 4: Besucherräume/Aufenthaltsräume.....	9
Abbildung 5: Getrennte Aufenthaltsräume für Raucher und Nichtraucher .....	8
Abbildung 6: Ärztlicher Dienst .....	8
Abbildung 7: Pflegedienst .....	9
Abbildung 8: Hygiene .....	9
Abbildung 9: Verwaltungsablauf.....	10
Abbildung 10: Ansprechpartner.....	12
Abbildung 11: Informationen .....	13
Abbildung 12: "Steckbrief" .....	16

**Erfahrungsberichte  
der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher**

---

**Impressum**

Herausgeber: Ministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit  
des Landes Rheinland-Pfalz

Referat für Reden und Öffentlichkeitsarbeit

Titelgestaltung: An.sicht Kommunikationsagentur

1. Auflage: Oktober 2003

[www.masfg.rlp.de](http://www.masfg.rlp.de)