



„Umgang mit Patientenbeschwerden in Deutschland“



Vorstand des BPIK



Detlef Schliffke
1. Vorsitzender



Jürgen Mahnkopf
Schriftführer



Birgit Hagen
Schatzmeisterin



Gisela Juschka
Beisitzerin



Über den BPIK

- Bundesverband der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern (**BPIK**)
- Der BPIK wurde 2015 gegründet
- Entwickelt Leitlinien für die Arbeit von Patientenfürsprechern
- Gibt Patientenfürsprechern Hilfestellungen
- Hat gemeinsam mit dem BBfG den **Tag des Patienten** ins Leben gerufen – jährlich jeweils am 26. Januar.

- Unser Ziel, unsere Botschaft:
 - Stärkung der Rolle der Patientenfürsprecher und damit Stärkung der Patientenrechte
 - Mehr Transparenz bei Problemfällen
 - Unabhängige Patientenfürsprache



Unsere zentrale Aufgabe

Der BPIK unterstützt Kliniken bei der Integration von Patientenfürsprechern und gibt Handlungsempfehlungen, wie diese optimal in den Krankenhausalltag eingegliedert werden können.

Patientenfürsprecher, die bereits in Kliniken tätig sind, profitieren vom Erfahrungsaustausch, von Handlungsempfehlungen sowie Schulungen des BPIK.



Unsere Erfolge

Bundesweite Vernetzung

Der BPIK ist heute bundesweit vernetzt und in allen Bundesländern mit Mitgliedern vertreten. Unterstützt werden die Mitglieder durch eine bundesweite Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie mit Beiträgen in den Sozialen Netzwerken.



Unsere Erfolge

Wegweiser Klinik-Zertifikate

Gemeinsam mit dem Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG) und dem Gesundheitsportal Saluway veröffentlichte der BPIK mit dem Wegweiser Klinik-Zertifikate die deutschlandweit erste Übersicht über die wichtigsten und aussagekräftigsten Krankenhaus-Siegel.

Wie ein Reiseführer hilft der Wegweiser Patienten bei der Wahl ihres Krankenhauses durch den Zertifikate-Dschungel.



Unsere Erfolge

Tag des Patienten

Mit dem bundesweit ersten Tag des Patienten am 26. Januar 2016 ist es uns gelungen, ein positives Signal für Patientenrechte zu setzen.

Zahlreiche Krankenhäuser beteiligten sich mit Vorträgen, Infoständen und eigens für diesen Tag geschalteten Service-Hotlines. Damit machten sie auf die Rechte der Patienten sowie auf die Arbeit der Patientenfürsprecher in Krankenhäusern aufmerksam.



Patientenbeschwerden – Die Situation in Deutschland

Der Umgang mit Patientenbeschwerden ist in Deutschland gesetzlich verankert. Grundlage für die Rechte der Patienten in Krankenhäusern ist das Patientenrechtegesetz (PatRG) vom 26. Februar 2013.



Recht auf Selbstbestimmung
Medizinische Maßnahmen dürfen grundsätzlich nur mit der Einwilligung des Patienten durchgeführt werden.



Recht auf Aufklärung
Patienten haben das Recht, ausführlich und verständlich vom behandelnden Arzt über seine Erkrankung aufgeklärt zu werden.



Einblick in die Patientenakte

Patienten haben das Recht, jederzeit
Einblick in ihre Patientenakte zu nehmen.



Recht auf Zweitmeinung

Patienten haben das Recht, sich
eine unabhängige ärztliche Zweitmeinung
einzuholen.



Patientenfürsprache

Bei Fragen oder Problemen können sich Patienten an einen Patientenfürsprecher wenden.



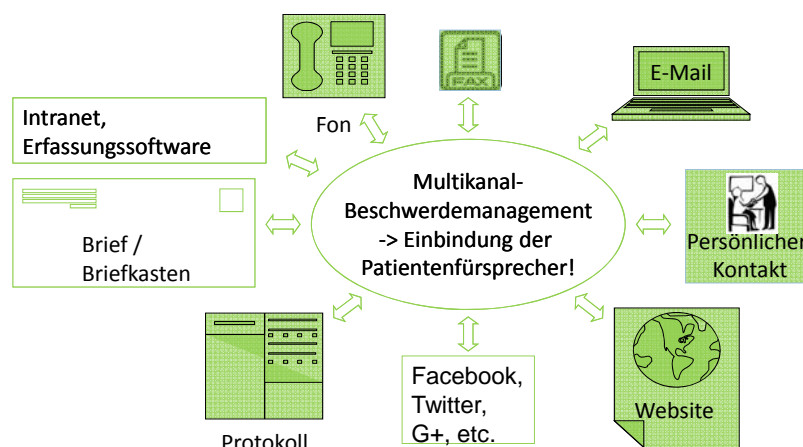
Qualitätsanforderungen des BPIK

Bei 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



Multikanalbeschwerdemanagement



Grundlegende Qualitätsanforderungen aus Sicht des BPIK

- Ausreichend Personal auf den Stationen
- Menschliche Ansprache
- Umfassende Aufklärung und Information
- Transparenz bei Behandlungsfehlern
- Einbindung der Patientenfürsprecher in die Beschwerdemanagementprozesse der Klinik



Weitere Qualitätsanforderungen des BPIK

- 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 Patientenfürsprechern 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.



Mitgliedschaft im BPIK

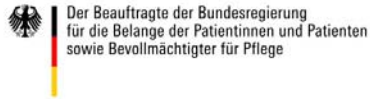
Damit Patientenfürsprecher beim Start und im Laufe ihrer Tätigkeit an relevante Informationen kommen (wie beispielsweise die Pflichtlektüre für jeden Patientenfürsprecher, den Ratgeber für Patientenrechte) sollten Kliniken ihre Patientenfürsprecher über das Angebot des BPIK und die kostenfreie Mitgliedschaft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





Der BPIK

Zusammenarbeit und Kooperationen



**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
Web www.bpik.de

