



Patientenvertreter (Ombudsman)	1.2.15 Version 01
---------------------------------------	-----------------------------

Änderungen gegenüber der letzten Fassung:

1 Zweck und Ziel

Erhaltung und Stärkung des Vertrauens im Verhältnis zwischen Patienten einerseits und Ärzten/Pflegepersonal und Krankenhausträger andererseits. Der Patientenvertreter/Ombudsman ist zur vertrauensvollen Zusammenarbeit angehalten. Seine Rolle ist gefährdet, wenn das Vertrauensverhältnis gestört ist

2 Anwendungsbereich

Der Patientenvertreter/Ombudsman ist keine Beschwerdestelle – das Beschwerdemanagement ist eine Organisationsaufgabe der Leitung. Der Patientenvertreter ist ein unabhängiger, außerhalb der Organisation des Krankenhauses stehender persönlicher Ansprechpartner, der die Anliegen des Einzelnen, aber auch der Patienten allgemein gegenüber Krankenhaus, Kostenträger und Gesundheitsverwaltung vertritt. Zu seinen Aufgaben gehört es, gleichzeitig die "humane Zurüstung" des Krankenhausbetriebes insgesamt im Auge zu haben. Hierzu können durchaus Fragen einer patientennahen durchschaubaren Krankenhausorganisation gehören.

Der Patientenvertreter/Ombudsman ist kein Obergremium. Er darf nicht in die Zuständigkeit der Krankenhausleitung, der Ethikkommission oder des Personalrats eingreifen. Er ist in erster Linie Schlichter, hat betreuende Funktion und ist in den Grenzen seiner Verschwiegenheitspflicht gegenüber dem Patienten zur Information der maßgeblichen Gremien des Krankenhauses angehalten.

Der Patientenvertreter/Ombudsman ist nicht Rechtsberater. Kollisionen mit dem Rechtsberatungsgesetz sollen von vornherein ausgeschlossen werden. Sollte das Patientengespräch ergeben, dass eine Rechtsberatung angestrebt wird oder empfehlenswert ist, soll der Patient an einen Anwalt, an die Schlichtungsstelle der Ärztekammer(n) oder an die ÖRA (Öffentliche Rechtsauskunft) verwiesen werden.

3 Beschreibung

Patientenvertreter/Ombudsman erhält – wenn eine Schweigepflichtsbindung ihm/ihr gegenüber vorliegt - Einsicht in die Krankenunterlagen des Patienten und in Organisations- und Dienstpläne pp.

1. Der Träger des Krankenhauses bestellt den Patientenvertreter/Ombudsman befristet. Vorgeschlagen werden zwei Jahre.

2. Auf gesetzliche Regelungen im Landeskrankenhausgesetz wird verwiesen.

3. Die Aufgaben des Patientenvertreter/Ombudsman sind ausgehend von der o. g. Zielsetzungen wie folgt zu umschreiben:

- Beratung von beschwerdeführenden Patienten und Patientenvertretungen mit dem Ziel der Schlichtung ggf. im Einvernehmen mit den zuständigen Gremien des Klinikums und/oder des Trägers.
- Bei sektoraler Häufung von Beschwerden den Ursachen nachzugehen und Vorschläge zur Behebung eventueller Mängel zu unterbreiten.
- Vorbeugend Anregungen und Vorschläge zur Verbesserung der Beziehungen Patient-Arzt-Pflegekraft zu machen
- Den Bericht des Beschwerdemanagements zur Kenntnis zu nehmen
- Vorschläge zur Verbesserung zu machen und Bewertungen abgeben.

4 Dokumentation

Der Patientenvertreter/Ombudsman gibt der Krankenhausleitung einen Jahresbericht (ohne Rechenschaftspflicht).

Er führt Aufzeichnungen zu seinen Gesprächen.

Der Schriftverkehr wird chronologisch abgelegt und archiviert.

5 Ressourcen

2 – 3 Tage/Monat

Aufwandentschädigung

6 Zuständigkeiten

Krankenhausträger: Bestellung des Patientenvertreters

Krankenhausleitung: Entgegennahme des Jahresberichtes.

7 Hinweise und Anmerkungen

Das hier vorgeschlagene Konzept leitet sich von der aus Schweden stammenden Idee eines "Ombudsman" ausgegangen werden. Bezeichnungen wie "Patienten-Beschwerdestellen" oder "Patienten-Berater" enthalten eine zu einseitige Gewichtung. Der Begriff "Beschwerde" fordert zu Beschwerden heraus. „Unabhängige Patientenberatung“ wäre zu weitgehend. Die Bezeichnung der Funktion soll die Unabhängigkeit des Schlichters herausstellen. Er/sie sollte ihr/sein Amt ehrenamtlich ausüben.

Die Krankenhausgesetze schreiben meistens (z.B. KHG-NRW, § 5) keinen Ombudsman vor, sondern eine Beschwerdemöglichkeit.

8 Mitgeltende Unterlagen

8.1 Literatur, Vorschriften

8.2 Begriffe

9 Anlagen

Hamburg, den

Autor