

**Flipchart-Mitschriften zu dem Seminar  
Recht und Haftung hinsichtlich des Amtes des Patientenführsprechers  
18.06.2021 in Düsseldorf**

Was schafft Akzeptanz für die Tätigkeit des Patientenführsprechers?

- Akzeptanz setzt eine gute Fehlerkultur voraus
- Betonung des Ehrenamtes; der Unabhängigkeit; dass keine Dienstwege einzuhalten sind
- Die Bezeichnung des Patientenführsprechers ggfs. weiter erklären: „Kümmerer“, - beistand, etc.
- Beide Seiten anhören, nicht Vorwürfe von Patient:innen einfach an PDL oder Klinikleitung weitergeben
- Eigene Grenzen sehen und ansprechen: keine rechtliche, keine medizinische Beratung
- Der Patientenführsprecher ist quasi eine kostenlose Betriebsberatung
- Bei den Mitarbeiter:innen für Akzeptanz werben
- Gute Zusammenarbeit mit dem BM und QM suchen

Wie werde ich als Patientenführsprecher:in sichtbar?

- Netzwerk im Krankenhaus aufbauen
  - o Insbesondere mit Stellen, die die Patient:innen intuitiv ansprechen:
    - Pförtner,
    - Anmeldung,
    - Pflegepersonal,
    - grüne Damen und Herren,
    - Seelsorger:innen
- Sich vorstellen
- Verbandsarbeit
- Auf eine Nennung in den gesetzlichen Regelungen hinwirken
- Patient:innen ansprechen
- Flyer in die Patientenmappe
- Taschen, Jacken etc. mit Aufschrift tragen, Banner
- „Sprechen Sie mich an“
- Nennung auf der Homepage
- Eigene e-Mail Adresse
- Lob und Tadel Karten
- Dauer der Präsenz
- Preise, Auszeichnungen, Awards verleihen und aufhängen

Aufwandsentschädigung

- Stand: zwischen 0 € und geringfügiger Beschäftigung, ggfs. zzgl. Bildungspauschale
- Teilweise: Sachleistungen: Notebooks, Parkkarte, freies Mittagessen
- Supervision, Fortbildungen etc.

Die Aufwandsentschädigung ist eine Wertschätzung durch finanzielle Würdigung

Rechtfertigung/Begründung für die Forderung nach einer Aufwandsentschädigung:

- Unternehmensberatung „light“
- Eingesparte Rechtsverfolgungskosten
- Teil des Marketing (wie hoch ist das Marketingbudget im Vergleich?)
- Kundenzufriedenheit steigt
- Wissenschaftliche Dokumentation der Effizienz/Wirksamkeit der Patientenfürsprecher:innen würde/wird helfen

Vertragliche Konstruktion:

Die Rolle des Patientenfürsprechers, bzw. anderer derartiger Vermittler ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) nicht geregelt. Am ehesten liegt eine unentgeltliche Geschäftsbesorgung gem. § 662 BGB gegenüber den Patienten und/oder der Klinikleitung vor. Bislang gibt es jedoch keine Rechtsprechung oder Kommentarliteratur zu dieser Frage.

Die wechselseitigen Rechte und Pflichten sollten daher nach Möglichkeit schriftlich, also als Vertrag, vereinbart werden. Dies betrifft u. a.:

- Die Frage der Anwesenheit zu den üblichen Zeiten, bzw. Abmeldeverpflichtungen
- Aufwandsentschädigung
- Stellung einer Infrastruktur
- Verschwiegenheitsverpflichtung
- Mögliche Berichtspflichten

Abgesehen von einer Haftung bei Verletzung der Verschwiegenheitspflicht, ist i. d. R. keine haftungsrelevante Situation gegeben, da weder medizinisch noch rechtlich beraten werden darf.

Was sage ich zu Patienten?

- Blick auf die anderen (medizinischen Mitarbeiter) lenken
- Die Tätigkeiten der medizinischen Mitarbeiter erklären
- Fragen, ob schon Heilungserfolge erzielt wurden
- Und vieles mehr....

Idee: Dankbarkeit und Zufriedenheit fördern letztlich den Heilungsprozess