

# **Krankenhaushygiene trifft auf Patientenwohl**

Wie Patientenfürsprache zur  
Problemlösung beitragen kann

# Zur Person

## Detlef Schliffke

- 1. Vorsitzender des Bundesverbandes der Patientenfürsprecher
- Patientenfürsprecher des Philipppusstift, Sprecher der Patientenfürsprecher des Katholischen Klinikums Essen
- Vorsitzender des Patientennetzwerkes in Essen
- Mitglied in der Gesundheitskonferenz in Essen
- Referent in der Patientenhochschule („Mündiger Patient“)  
<http://gesundinessen.de/patientenhochschule/>

# 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.

# Vorstand des BPIK



Detlef Schliffke  
1. Vorsitzender



Michael Wardenga  
2. Vorsitzender



Birgit Hagen  
Schatzmeisterin



Jürgen Mahnkopf  
Beisitzer



Gisela Juschka  
Beisitzerin

## „Hygieneprobleme“: Wie kann der BPIK helfen?

Wo Menschen aufeinander treffen, kommt es mitunter zu Missverständnissen – auch im Klinikalltag.

Nicht immer sind große, schwerwiegende Konflikte die Ursache für Patientenbeschwerden und negative Bewertungen. Weit häufiger liegen die Gründe für eine Unzufriedenheit in kleineren Missverständnissen.

## „Hygieneprobleme“: Wie kann der BPIK helfen?

Patientenfürsprecher lösen als Vermittler zwischen Patient und Klinikpersonal Missverständnisse auf – häufig, bevor die Situation eskaliert.

Das bedeutet konkret: Fühlt sich der Patient aufgrund eines Hygieneproblems nicht gut aufgehoben, hat er mit dem Patientenfürsprecher einen *unabhängigen* Ansprechpartner, der die Situation mit allen Beteiligten klärt.

## „Hygieneprobleme“: Wie kann der BPIK helfen?

Aus unzufriedenen Patienten werden dadurch zufriedene Menschen, die sich verstanden fühlen – ein unschätzbare Mehrwert für die Klinik.

Der BPIK leistet wertvolle Hilfestellung, indem er die Patientenfürsprecher nachhaltig in ihrer Arbeit unterstützt.

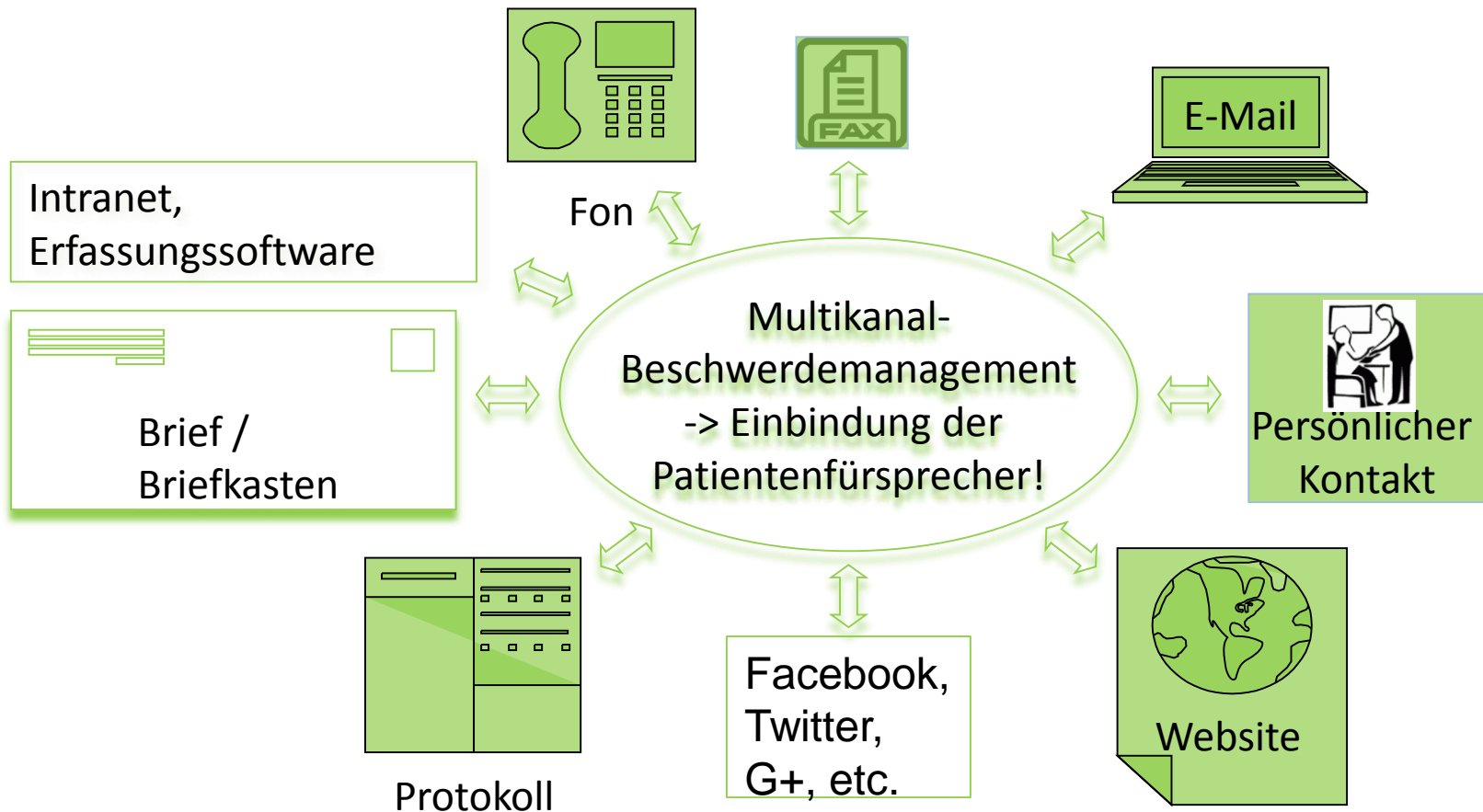


# Qualitätsanforderungen des BPIK

Bei einem Problemfall Hygiene (gilt gleichwohl auch für andere Problemfälle):

- 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 Patientenfürsprecher 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



Der Beauftragte der Bundesregierung  
für die Belange der Patientinnen und Patienten  
sowie Bevollmächtigter für Pflege

DEUTSCHE  
KRANKENHAUS  
GESELLSCHAFT



**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](mailto:info@bpik.de)

Web [www.bpik.de](http://www.bpik.de)

