



Fachtagung am 04.10.2016 in der Mercatorhalle Duisburg

„Partizipation und Gesundheit“, Selbstbestimmung von
Patientinnen und Patienten stärken:
Patientenorientierung und -beteiligung

Lothar Kratz, Referatsleiter, Presse, PR und Politik
Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen (KGNW)



Agenda



- I. Zahlen, Daten Fakten
- II. Ausgangslage
- III. Umsetzungsmaßnahmen
- IV. Aktuelle Entwicklungen/Ausblick

Zahlen, Daten, Fakten: Profil der Krankenhäuser in NRW

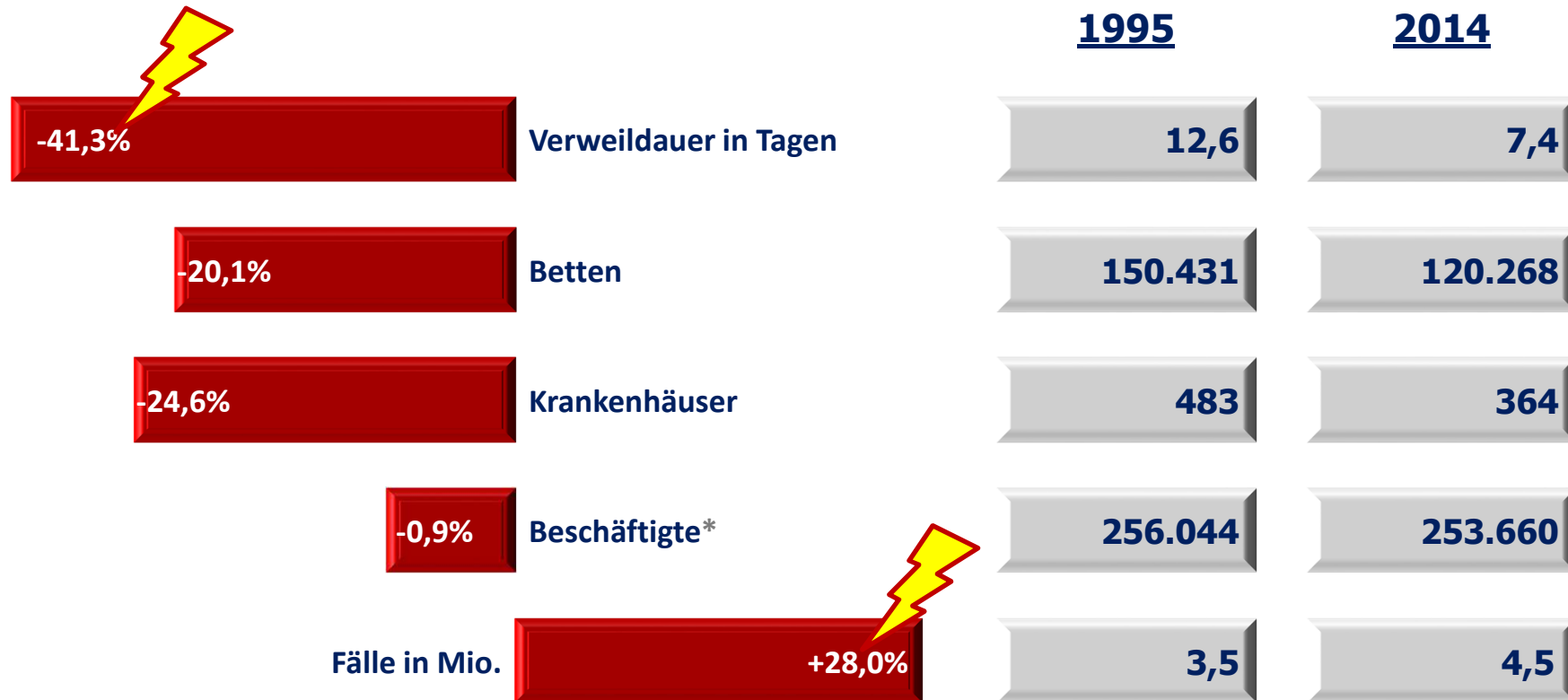


2 Landesteile
5 Regierungsbezirke
16 Versorgungsgebiete

Krankenhäuser	364
Betten	120.268
Beschäftigte	ca. 250.000
[Azubis/Schüler	ca. 22.000]
Stationäre Fälle	4,52 Mio.
Verweildauer	7,4 Tage
Budgetsumme	18,28 Mrd.* €

* bereinigte (pflegesatzfähige) Kosten, ohne Aufwendungen für den Ausbildungsfonds
Quelle: Statistisches Bundesamt Deutschland, Fachserie 12, Reihe 6.1.1, 2014

Kennzahlenentwicklung



Die Zahl der Krankenhäuser hat sich in Nordrhein-Westfalen von 456 Krankenhäusern mit 130.000 Betten im Jahr 2004 auf 364 Krankenhäuser mit 120.000 Betten im Jahr 2014 reduziert. Seit 2002 sind 32 Krankenhäuser – teilweise durch Insolvenz – aus der Statistik ausgeschieden.

*Die Beschäftigten ergeben sich als Summe aus den hauptamtlichen Ärzten/-innen, den Belegärzten/-innen, den Zahnärzten/-innen, dem nichtärztlichen Personal sowie dem Personal der Ausbildungsstätten, ohne die Schüler/-innen und Auszubildenden. Quelle: Statistisches Bundesamt Deutschland, Fachserie 12, Reihe 6.1.1, 2014.

Agenda



- I. Zahlen, Daten Fakten
- II. Ausgangslage
- III. Umsetzungsmaßnahmen
- IV. Aktuelle Entwicklungen/Ausblick

- § 5 des Krankenhausgestaltungsgesetzes Nordrhein-Westfalen
 - Einrichtung unabhängiger Stellen für Beschwerden von Patientinnen und Patienten für alle Krankenhäuser in NRW
 - Krankenhäuser in NRW verpflichtet, entsprechende Ansprechpartner als Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher zu benennen
 - Gespräche Krankenhausgesellschaft NRW und Patientenbeauftragte/Patientenbeauftragter NRW

- Kooperationspartner: LZG.NRW, Patientenbeauftragter der Landesregierung NRW, Krankenhausgesellschaft NRW und Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter
- Datensätze mit Kontaktdaten für Ansprache von Patientenanliegen, darunter Geschäftsführer, Sekretariate, Seelsorger, Beschwerdemanager, Qualitätsmanager, Ombudsfrauen und -männer beim LZG.NRW
- Schätzung: circa 190 Patientenfürsprecher/Innen in NRW

Umsetzungsmaßnahmen



- Erste landesweite Netzwerktagung für Patientenfürsprecher/Innen im September 2013 in Bochum mit 107 Teilnehmenden
- Kooperationspartner LZG.NRW, Patientenbeauftragten der Landesregierung NRW, Krankenhausgesellschaft NRW mit Unterstützung des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter.
- Durchführung von fünf Workshops mit folgenden Ergebnissen:
 - Bedarf an Austausch und Vernetzung
 - Unterstützung für die Arbeit der Ehrenamtlichen
 - Wunsch nach Qualifizierung und Begleitung
 - Regelmäßige Wiederholung der landesweiten Netzwerktagung

- Ergebnisse der Tagung:
 - Erstellung und Veröffentlichung von Handlungsempfehlungen in Zusammenarbeit mit dem LZG.NRW, dem Patientenbeauftragten der Landesregierung NRW, dem Gesundheitsladen Köln und der Krankenhausgesellschaft NRW.
 - Schulungen zur Qualifizierung und Fortbildung von Patientenfürsprecher/Innen durch die Kooperationspartner

- Handlungsempfehlungen zur Tätigkeit von Patientenfürsprecher/Innen in Krankenhäusern (veröffentlicht Mai 2014)
 - Hilfestellung für Klinikleitungen für die Tätigkeit von Patientenfürsprecher/Innen
 - Beschreibung von Maßnahmen zur Umsetzung des Leitbilds der selbstbestimmten, mündigen Patienten/Innen sowie einer gelungenen Kommunikation zwischen Patienten/innen und Krankenhaus in die Praxis
 - Verantwortung der Umsetzung und Organisation im gesetzlichen Rahmen in der Verantwortung der Krankenhäuser
 - Ausrichtung nach den jeweiligen Strukturen vor Ort

- Inhalte der Handlungsempfehlungen
 - Aufgaben, Pflichten und Stellung
 - Kontaktaufnahme und Erreichbarkeit
 - Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus
 - zwischen Patientenfürsprecher/Innen und Klinikpersonal, mit Klinikleitung /Tätigkeitsbericht
 - Schulung, Fortbildung und Vernetzung
 - Qualifikation
 - Bedarf an Patientenfürsprecher/Innen

- Schulungen zur Qualifizierung und Fortbildung von Patientenfürsprecher/Innen:
 - Workshop „Qualifizierung“ am 07.05.2014 in Dortmund
 - Workshop „Qualifizierung“ am 08.10.2014 in Köln
 - Workshop am 09.06.2016 in Duisburg
 - Workshop am 16.06.2016 in Herne

- Zweite landesweite Netzwerktagung im Oktober 2015
 - Befragung der Patientenfürsprecher/Innen in NRW durch das LZG.NRW im Vorfeld
 - Abfrage der Workshop-Themen für die Tagung
 - Sammlung von Informationen zur zukünftigen verbesserten Unterstützung und Stärkung der Patientenfürsprecher/Innen
- Sind die Handlungsempfehlungen in die praktische Arbeit der Patientenfürsprecher/Innen berücksichtigt / von besonderer Bedeutung?

Ziele der zweiten Netzwerktagung



- Ziele der zweiten Netzwerktagung:
 - Vernetzung und Austausch der Zielgruppe zur Integration neuer Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher in die landesweite Netzwerkarbeit.
 - Sensibilisierung für Themen wie „Umgang mit älteren Patientinnen und Patienten“ und „kultursensible Pflege“
 - Aufzeigen von Möglichkeiten der Kooperationen, z. B. für ein patientenorientiertes Überleitungsmanagement, zur Selbsthilfe pflegender Angehöriger, für die Stärkung interkultureller Kompetenzen sowie zur persönlichen, auch zeitlichen Entlastung
 - Fokussierung auf das Thema „ältere Patientinnen und Patienten im Krankenhaus“
 - Information über landesweite Projekte und über die Arbeit anderer Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher („Voneinander lernen“)

- Befragung zu den „Handlungsempfehlungen zur Tätigkeit von Patientenfürsprecherinnen und -fürsprechern in Krankenhäusern“ (Dezember 2015/ Januar 2016)
- LZG.NRW gemeinsam mit dem Patientenbeauftragten des Landes und der KGNW – unter Befürwortung von NRW-Gesundheitsministerin Barbara Steffens
- Im Ergebnis: Eine erste positive Bilanz der gezielten Unterstützung durch die Kooperationspartner

Umfrageergebnisse der Handlungsempfehlung



- Zentrale Ergebnisse:
- Die Patientenfürsprecher/Innen fühlen sich durch die Unterstützung des Landes und der weiteren Kooperationspartner in ihrer Arbeit deutlich gestärkt insbesondere
 - bei der angemessenen Bearbeitung der Anliegen von Patientinnen und Patienten
 - in ihrem Streben nach Strukturverbesserungen in den Krankenhäusern im Sinne einer konsequenten Patientenorientierung

Umfrageergebnisse der Handlungsempfehlung



- Eine Zusammenarbeit direkt mit der Leitungsebene in den Krankenhäusern wurde inzwischen überwiegend sichergestellt.
- Krankenhäuser informieren mittlerweile überwiegend von sich aus über die Tätigkeit der Patientenfürsprecher/Innen
- Defizite sehen die Patientenfürsprecher/Innen
 - in der Büroausstattung
 - der damit einhergehenden Erreichbarkeit
 - der Zahlung einer Aufwandsentschädigung

Agenda



- I. Zahlen, Daten Fakten
- II. Ausgangslage
- III. Umsetzungsmaßnahmen
- IV. **Aktuelle Entwicklungen/Ausblick**

- Aufgrund immer kürzerer Verweildauern, Demografie mit einer immer älter werdenden Gesellschaft und der zunehmenden Anzahl an allein lebenden – insbesondere älteren – Personen ist die umfassende Unterstützung von Patienten/Innen während ihres Krankenhausaufenthalts und im Anschluss daran eine besonderer Herausforderung und von besonderer Bedeutung.
- Medizinisch-pflegerische Konzepte müssen vermehrt auf Patienten/Innen mit körperlichen und kognitiven Einschränkungen ausgerichtet sein. Zu berücksichtigen sind hier auch eine vielfach eingeschränkte Kompensations- und Restitutionsfähigkeit sowie eine verminderte Mobilität der Patienten/Innen.
- Insbesondere ältere Patienten/Innen, die alleinstehend leben, sind besonders auf die Unterstützung und die Hilfestellungen der Patientenfürsprecher bei ihrer Interessenvertretung angewiesen.

- Dies gilt auch für Patienten/Innen mit mangelnder Kenntnis institutioneller Systeme – auch im Bereich der medizinisch-pflegerischen Versorgung - und für Patienten/Innen mit Migrationshintergrund, die vielfach die deutsche Sprache wie auch die Lebensgewohnheiten und Kommunikationsformen (noch) nicht kennen.
- Patientenfürsprecher können beim Entlassungs- und Überleitungsmanagement unterstützen. Dies vor allem vor dem Hintergrund, dass die Rückkehr ins häusliche Umfeld mit wachsenden Problemen verbunden ist.



Vielen Dank
für Ihr Interesse!

