

Pressemitteilung

**„Ihre Gesundheit, Ihre Stimme“: Der wichtigste Tag des Patienten,
den es je gab!**

**Tag des Patienten 2024 setzt ein Zeichen für Recht und Hilfe in Krankenhäusern
und Gesundheitseinrichtungen**

„Ihre Gesundheit, Ihre Stimme: der schnelle Weg zu Recht und Hilfe im Krankenhaus!“
Es ist das wichtigste Motto des „Tag des Patienten“, das es jemals gab. Es geht um
nicht weniger als die Ermächtigung und Befähigung jeder einzelnen Patientin und
jedes einzelnen Patienten, aktiv an der eigenen Gesundheitsversorgung teilzuhaben.
Es geht um die Notwendigkeit einer transparenten, zugänglichen und reaktionsfähigen
gesundheitlichen Versorgung und das Recht auf eine qualitativ hochwertige,
respektvolle Behandlung in jeder Gesundheitseinrichtung.

Seit 2015 findet der Tag des Patienten jährlich statt, erneut am 26. Januar 2024.
Träger sind der Bundesverband Beschwerdemanagement für
Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG) und der Bundesverband Patientenfürsprecher
in Krankenhäusern e.V. (BPiK). In einer Zeit, in der die Komplexität der
Gesundheitsversorgung und die Herausforderungen für Patientinnen und Patienten
dramatisch zunehmen, soll der kommende Tag des Patienten ein Zeichen für Hilfe,
Verständnis und Unterstützung in Kliniken, Krankenhäusern und
Gesundheitseinrichtungen setzen.

Stefan Schwartze (MdB), Beauftragter der Bundesregierung für die Belange der
Patientinnen und Patienten, anlässlich des Tag des Patienten 2024:

*„Im Mittelpunkt unserer Bemühungen steht stets der Mensch hinter der Krankheit. Der
,Tag des Patienten‘ erinnert uns daran, dass jede Patientin und jeder Patient das
Recht auf Respekt, Verständnis und eine hochwertige Versorgung hat. Als
Patientenbeauftragter setze ich mich dafür ein, dass die Bedürfnisse und Anliegen
gehört werden, um eine partnerschaftliche und empathische Gesundheitsversorgung
zu gewährleisten. Dieses Jahr wird dafür die neue Unabhängige Patientenberatung
Deutschland (UPD) ihre Arbeit aufnehmen. Sie ermöglicht Beratung in*

gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen. Neutral, unabhängig und qualitätsgesichert. Gemeinsam streben wir nämlich nach einer Medizin, die nicht nur Krankheiten behandelt, sondern Menschen heilt und stärkt.

Besonderer Dank gilt dabei den beiden Bundesverbänden BPIK und BBfG und den Patientenfürsprechenden und den Lob- und Beschwerdemanagern, die täglich in unseren Gesundheitseinrichtungen dafür sorgen, dass die Stimme der Patientinnen und Patienten gehört und beachtet wird. Ihre unverzichtbare Arbeit im Gesundheitssystem bildet eine wesentliche Säule unserer gemeinsamen Bestrebungen für eine patientenzentrierte Gesundheitsversorgung.“

Patientenfürsprechende und Lob- und Beschwerdemanager: Säulen der Gesundheitsversorgung

Es sind das Lob- und Beschwerdemanagement und die Patientenfürsprache, die als erste und wichtigste Anlaufstellen Patientinnen und Patienten eine zuverlässige, empathische und effektive Orientierung und Unterstützung im Gesundheitssystem geben. Ihre Tätigkeit garantiert, dass die Anliegen und Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten ohne Umwege adressiert und in den Weg einer Lösung geleitet werden.

Brücke zwischen Patientinnen, Patienten und medizinischem Personal

Die Patientenfürsprechenden nehmen eine einzigartige Rolle im Gesundheitssystem ein, indem sie als unabhängige und oft ehrenamtliche Mittler zwischen Patienten und den in Kliniken und Krankenhäusern beschäftigten Menschen tätig sind. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, zuzuhören, Patientinnen und Patienten umfassend zu beraten und auf Wunsch der Betroffenen aktiv einzugreifen, wenn es Missverständnisse, Unklarheiten oder Konflikte gibt. Patientenfürsprechende verstehen es, sich in die Lage der Betroffenen hineinzusetzen und deren Anliegen mit einem hohen Maß an Empathie und fachlicher Kompetenz zu vertreten. Sie sind in der Lage, die oft komplexen Informationen und Verfahren des Gesundheitssystems für Patientinnen und Patienten verständlich darzustellen. In ihrer Rolle als Fürsprechende setzen sie sich dafür ein, dass die Patientinnen und Patienten nicht nur als Empfänger von Gesundheitsdienstleistungen wahrgenommen werden, sondern als aktive Teilnehmer an ihrer eigenen Gesundheitsversorgung.

Katalysator für positive Veränderungen

Das Lob- und Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen ist tragende Säule, wenn es um die Steigerung der Qualität der Patientenversorgung geht. Es nimmt Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten nicht nur entgegen, sondern analysiert diese wertvollen Informationen systematisch und leitet daraus praktische Maßnahmen ab, die direkt zur Verbesserung der Patientenbetreuung und -versorgung beitragen. In einer Zeit, in der die Erfahrungen und Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten stärker denn je im Fokus des Gesundheitswesens stehen, trägt das Lob- und Beschwerdemanagement entscheidend dazu bei, ein Gesundheitssystem zu formen, das sich an den Bedürfnissen und Erwartungen der Patienten orientiert. Dies schließt die Berücksichtigung von Patientenfeedback in der Entwicklung von Behandlungsrichtlinien, die Gestaltung von Serviceangeboten und die Verbesserung der Kommunikation zwischen Patienten und Gesundheitspersonal ein.

„Der Tag des Patienten sendet ein klares Signal: Wir müssen weiter daran arbeiten, in unseren Krankenhäusern und Gesundheitseinrichtungen ein Umfeld zu schaffen, das Lob und Beschwerden als wesentliche Chancen für Verbesserungen erkennt und nutzt,“ so Oliver Gondolatsch, 1. Vorsitzende des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen e.V. (BBfG).

„Dieser wichtige Aktionstag unterstreicht unser Ziel, die Rechte und die Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten zu stärken und sie aktiv in Entscheidungsprozesse ihrer gesundheitlichen Behandlung einzubeziehen“, so Detlef Schliffke, 1. Vorsitzende des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern e.V. (BPiK).

Gesetzgeber gefordert

Patientenfürsprechende und Lob- und Beschwerdemanager nehmen eine einzigartige und unverzichtbare Rolle im Gesundheitswesen ein. BBfG und BPiK richten deshalb einen dringenden Appell an die Gesetzgeber auf Bundes- und Landesebene: „Unser Gesundheitswesen steht vor großen Umwälzungen. Wir fordern, in dieser Phase des Umbruchs die Stimme der Patientinnen und Patienten zu hören und zu stärken, um eine nachhaltige und patientenzentrierte Gesundheitsversorgung sicherzustellen.“

So ist die Beschäftigung von Patientenfürsprechenden in Kliniken und Krankenhäusern landesweit völlig uneinheitlich geregelt; es gibt Bundesländer wie Schleswig-Holstein oder Mecklenburg-Vorpommern, in denen die Beschäftigung von Patientenfürsprechern gesetzlich gar nicht geregelt ist. Zur Qualifizierung von Patientenfürsprechenden fehlen gesetzliche Vorschriften mit Ausnahme weniger Bundesländer wie Nordrhein-Westfalen völlig.

Rückfragen an:

Initiative Patientendialog

c/o Visioness GmbH

Hajo Neu

Geschäftsführer

Bergheimer Str. 104

69115 Heidelberg

Telefon: 06221 7390390

Mail: presse@tagdespatienten.de