

Antrag

**der Abgeordneten Claudia Loss, Sabine Jansen, Ralf Neubauer, Britta Schlage,
Urs Tabbert, Dr. Isabella Vértes-Schütter, Güngör Yilmaz (SPD) und Fraktion**

und

**der Abgeordneten Linus Jünemann, Filiz Demirel, Mareike Engels,
Michael Gwosdz, Britta Herrmann, Christa Möller-Metzger, Dr. Gudrun Schittek,
Yusuf Uzundag, Peter Zamory (GRÜNE) und Fraktion**

**Betr.: Unabhängigkeit, Professionalität und Patientenorientierung des
Beschwerdemanagements der Hamburger Krankenhäuser sicherstellen**

Die Stärkung der Patientenrechte und die Förderung der Patientenorientierung im Gesundheitswesen sind ein wichtiges Anliegen der regierungstragenden Fraktionen von SPD und GRÜNEN in der Hamburgischen Bürgerschaft. Bereits in der vergangenen 21. Wahlperiode hat die Hamburgische Bürgerschaft auf Initiative von SPD und GRÜNEN einen Beschluss zur Förderung der Gesundheitskompetenz (Drs. 21/17146) gefasst. Ein gut funktionierendes unabhängiges Beschwerdemanagement in den Krankenhäusern ist ein wichtiges Element der Patientenorientierung und der Qualitätssicherung. Es ermöglicht eine niedrigschwellige Reaktion der Patientinnen und Patienten auf echte oder empfundene Missstände im Krankenhaus und stärkt damit auch unterhalb von rechtlichen Instrumenten die Position der Patienten.

Die Hamburger Krankenhäuser sind nach § 6a (1) des Hamburgischen Krankenhausgesetzes (HmbKHG) dazu verpflichtet, „(...) im Rahmen des Qualitätsmanagements ein Beschwerdemanagement für die Beschwerden von Patientinnen und Patienten vorzuhalten.“ Das Gesetz regelt weiterhin, dass Patientenbeschwerdestellen durch Benennung geeigneter Personen oder Stellen eingerichtet werden und Regelungen für die Entgegennahme und Bearbeitung von Patientenbeschwerden festgelegt werden müssen. Zudem müssen die Befugnisse und Pflichten der Patientenbeschwerdestellen schriftlich fixiert werden. Die Hamburger Krankenhäuser haben zudem sicherzustellen, dass die Patientenbeschwerdestellen unabhängig arbeiten können. Nach § 6a (3) ist der Senat ermächtigt, durch Rechtsverordnung nähere Einzelheiten zur Ausgestaltung der Beschwerdemöglichkeiten und deren Bearbeitung in den Krankenhäusern festzusetzen.

Der Senat soll durch den untenstehenden Beschluss der Hamburgischen Bürgerschaft gebeten werden, von dieser Verordnungsermächtigung Gebrauch zu machen, um jeweils ein hohes Maß an Unabhängigkeit, Professionalität und Patientenorientierung des Beschwerdemanagements der Hamburger Krankenhäuser durch entsprechende Konkretisierungen sicherzustellen.

Die Bürgerschaft möge beschließen:

Der Senat wird ersucht,

1. eine Verordnung zur Sicherstellung eines hohen Maßes an Unabhängigkeit, Professionalität und Patientenorientierung des Beschwerdemanagements der Hamburger Krankenhäuser auf der Grundlage des § 6a (3) (HmbKHG) zu beschließen und in Kraft zu setzen und dabei folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Sicherstellung von Bekanntheit und niedrigschwelliger Erreichbarkeit und Barrierefreiheit;
 - Sicherstellung von interkultureller Kompetenz und gegebenenfalls Mehrsprachigkeit;
 - Sicherstellung von Diversitätssensibilität;
 - Öffnung für An- und Zugehörige beziehungsweise weitere Fürsprecherinnen und Fürsprecher von Patientinnen und Patienten, die sich nicht selbst beschweren können;
 - Sicherstellung der Möglichkeit der Akteneinsicht unter Wahrung eines hohen Maßes an Datenschutz und Vertraulichkeit im Verfahren;
 - Transparenz des Berichtswesens;
 - die Wirksamkeit der Verordnung soll in einem angemessenen Zeitraum überprüft werden;
 - die Ergebnisse der Wirksamkeitsüberprüfung sollen der Bürgerschaft zur Beratung gegebenenfalls erforderlicher Gesetzgebung mitgeteilt werden.
2. der Bürgerschaft bis zum 31.12.2021 zu berichten.