

**Grußwort von Ortenau Klinikum Geschäftsführer Christian Keller zum Symposium „Patientendialog“ am Donnerstag, 18. Oktober 2018, 10 Uhr, Auditorium Standort St. Josefsklinik**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
als Gastgeber des Symposiums Patientendialog, das gemeinsam vom Bundesverband Patientenfürsprecher in Krankenhäusern und vom Bundesverband Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen sowie dem CLINOTEL Krankenhausverbund organisiert wird, begrüße ich Sie sehr herzlich.

Ich freue mich außerordentlich, dass das Ortenau Klinikum diese Veranstaltung beherbergen darf. Damit ist für uns ein hoher Anspruch verbunden – der Anspruch einer gelungenen Patienten- wie auch Mitarbeiterorientierung.

Dieser Anspruch ist für das Ortenau Klinikum – und sicher auch für viele von Ihnen und Ihren Gesundheitseinrichtungen - eine große Herausforderung. An dieser Herausforderung wollen wir weiter wachsen, das ist unser Wunsch und das ist unser Ziel.

Ich bin mir sicher: Unser heutiges Symposium Patientendialog wird dazu einen fundierten Beitrag leisten. Ich freue mich über Ihr Kommen und Ihr Interesse an dieser Veranstaltung.

**Begrüßung:**

- Ich begrüße sehr herzlich die Vertreterinnen und Vertreter des Bundesverbandes Patientenfürsprecher in Krankenhäusern und des Bundesverbandes Beschwerdemanagement für Gesundheitseinrichtungen.
- Ich begrüße die Referentinnen und Referenten, namentlich:
- Herrn Dr. Karl Blum, Vorstand Deutsches Krankenhausinstitut,
- Herrn Professor Giovanni Maio, Arzt und Medizinethiker, Institut für Ethik und Geschichte der Medizin der Universität Freiburg,
- unsere Patientenfürsprecherin Frau Ingrid Fuchs,
- Frau Schuler vom VdK Baden-Württemberg
- Herrn Matthias Bäuerlein und Herrn Markus Tannheimer
- und Frau Marie-Christin Sablotni vom Klinikverbund CLINOTEL.
- Sehr geehrte Ärztinnen und Ärzte!1

- Sehr geehrte Pflegekräfte!
- Sehr geehrte Patientenfürsprecher und Beschwerdemanager!
- Sehr geehrte Vertreterinnen und Vertreter der regionalen Selbsthilfegruppen!
- Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ortenau Klinikums!

Seien Sie herzlich zu dieser Veranstaltung begrüßt!

Da manche von Ihnen nicht aus der Ortenau sind, ganz kurz einige Worte zu unserem Klinikverbund.

Wir sind ein Verbund mit hoher medizinischer und pflegerischer Kompetenz in der Trägerschaft des Ortenaukreises. Das Ortenau Klinikum verfügt über derzeit noch neun Standorte mit über 1.700 Betten. Die Zahl der Beschäftigten liegt bei über 5.000.

Gemeinsam mit unseren wichtigsten Partnern, den niedergelassenen Ärzten, sorgen wir im flächengrößten Landkreis in Baden-Württemberg für eine umfassende Gesundheitsversorgung auf hohem Niveau.

Wir haben rund 75.000 Menschen pro Jahr in stationärer Behandlung, zum Teil aus ganz Baden-Württemberg. 3.200 Babys erblicken in unseren Kreißsälen pro Jahr das Licht der Welt. Darüber hinaus betreuen wir über 300 pflegebedürftige wie auch ältere geistig behinderte Menschen im Pflege- und Betreuungsheim Ortenau, das ebenfalls zum Verbund gehört.

Wie so viele Kliniken in Deutschland befindet sich auch das Ortenau Klinikum in einer Umbruchphase. Im Sommer hat die Kreispolitik unter dem Namen „Agenda 2030“ ein umfangreiches Programm zur Strukturentwicklung unseres Klinikverbundes beschlossen, das ab dem Jahr 2030 greifen soll. Geplant ist, unsere stationären Leistungen dann noch an vier Standorten anzubieten, die Spezialisierung in einzelnen Disziplinen auszubauen und das Leistungsspektrum – die Standorte Offenburg und Lahr sollen als Maximalversorger ausgebaut werden - zu erweitern. Die Kliniken in Offenburg und Achern werden neu gebaut, der Standort Lahr baulich wesentlich erweitert.

Auch wir stellen uns den Gegebenheiten der Zeit. Es wird in Zukunft weniger, aber größere Häuser geben. Es wird mehr Spezialisierung geben. Und es wird eine Medizin mit noch mehr Technikunterstützung geben.

Der Fortschritt der Medizin hat zweifellos große Vorteile. Doch viele fragen sich angesichts dieser Entwicklung aber auch: Wo bleibt da eigentlich der Mensch?

Und deshalb müssen wir uns als Ortenau Klinikum fragen:

Wie gelingt uns ein ethisch wertvoller Umgang mit Patienten im oftmals durchstrukturierten Klinikalltag? Wie kann eine Atmosphäre geschaffen werden, die von Verständnis für die Perspektive kranker Menschen geprägt ist?

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich bin überzeugt: Diese Fragestellungen sind für unseren Klinikverbund gerade jetzt von großer Bedeutung. Deutschlandweit und auch in unserem Klinikverbund ist die Herausforderung gegeben, dass Ärzte und Pflegekräfte in Krankenhäusern häufig unter enormem Zeitdruck agieren. Nicht immer ist es vollumfänglich möglich, den eigenen Anspruch zu erfüllen. Dieser Anspruch besteht doch gerade darin, eine vertrauensvolle Beziehung zum Patienten aufzubauen.

Darin liegt der eigentliche Kern eines gelingenden Patientendialogs, und diesen Dialog mit den Patienten müssen wir verstärkt suchen.

Dieser Herausforderung wollen wir uns als Klinikverbund in gelingender Weise stellen – denn für uns gilt das Prinzip „sowohl als auch“: Gemeinsam mit unseren hochqualifizierten Medizinerinnen und Pflegekräften werden wir unsere Klinikstrukturen sowie unser medizinisches Leistungsspektrum im Rahmen der Agenda 2030 optimieren, um unsere Zukunftsfähigkeit als Klinikverbund zu sichern.

Und gleichzeitig verstehen wir uns als ein Krankenhaus mit hoher Patienten- und Mitarbeiterorientierung, wozu ein wertschätzendes Miteinander sowie ein ethisch geprägter und achtsamer Umgang mit unseren Patienten gehört. Dies streben wir gezielt an und bieten unseren Mitarbeitern entsprechende Fortbildungen zu Themen wie Ethik, Achtsamkeit und Resilienz. Wir veranstalten inzwischen jedes Jahr einen Ethiktag und einen Resilienztag.

Zu den Themen Ethik und Achtsamkeit bieten wir bereits seit vielen Jahren Workshops und Seminare an, bei denen wir unsere Patientenfürsprecherin Ingrid Fuchs, die auch Ansprechpartnerin für Selbsthilfegruppen ist, stets eng mit einbinden.

Diese thematische Sensibilisierung ist notwendig, denn im komplexen Krankenhausalltag gibt es auch zahlreiche Reibungsflächen, die zwischen Patienten und

Krankenhausmitarbeitern zu Missverständnissen und konkreten Konflikten führen können. Patientenfürsprecher und Beschwerdemanager sind nach Professor Maio, unser heutiger Keynote-Speaker, in diesem Prozess Moderatoren bzw. Scharniere zwischen Patienten sowie Ärzten und Pflegenden.

Es ist wichtig, dass insbesondere unsere Klinikärzte sowie auch Niedergelassene, die ihre Patienten unserem Klinikverbund anvertrauen, diese erweiterten Prozesse des Patientendialogs im Klinikum nicht nur kennen, sondern auch wohlwollend unterstützen und leben – jedoch: Kern des Patientendialogs ist und bleibt immer das besondere Vertrauensverhältnis zwischen behandelndem Arzt, ob in der Klinik oder Praxis, und dem Patienten.

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

Sehr geehrte Damen und Herren,  
das Symposium Patientendialog am heutigen Tage will mit Fachvorträgen renommierter Referenten sowie mit Fragerunden und Diskussionen dieses Spannungsfeld eines umfassenden Patientendialogs genauer beleuchten und Lösungsansätze aufzeigen.

Unsere heutige Veranstaltung bietet eine geeignete Möglichkeit zur Diskussion zwischen den Akteuren des erweiterten Patientendialogs, der neben den Ärzten und Pflegekräften eben auch Patientenfürsprecher sowie Beschwerdemanager umfasst.

Ich freue mich ganz besonders auf den Vortrag des von uns sehr geschätzten Medizinethikers Professor Maio, der auch ein häufiger Referent in unserem Hause ist wie auch auf alle weiteren Vorträge. Markus Bossong, Pflegedirektor am Ortenau Klinikum Offenburg-Gengenbach, führt uns durch das Programm und moderiert die Diskussion. Dafür schon jetzt vielen Dank.

Patientendialog ist nicht einfach. Deshalb halte ich es für eine tolle Idee, einen Award auszuschreiben und Häuser mit großem Engagement und erfolgreichen Ideen mit einem Award „Patientendialog“ auszuzeichnen. Dass der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten, Herr Dr. Ralf Brauksiepe, MdB, sich für die Übernahme der Schirmherrschaft bereit erklärt hat, ist ich ein toller Erfolg dieser Initiative. Wir sind gespannt, welche Klinik-Kandidaten für den Award nominiert werden - auch wir haben uns daran beteiligt.

Ich freue mich sehr, dass das Ortenau Klinikum Gastgeber ist für dieses bundesweit erstmalige Symposium zum Thema Patientendialog. An dieser Stelle möchte ich den beiden Vorsitzenden Herrn Schliffke und Herrn Gondolatsch, stellvertretend für die beiden Bundesverbände, herzlich danken, dass dieses heutige Symposium und die morgige Fachtagung der Beschwerdemanager hier in unserem Hause stattfinden.

Ich wünsche allen Anwesenden interessante Gespräche, gute Begegnungen und einen regen Austausch über ihr wichtiges Thema Patientendialog.

Möge die Veranstaltung allen Patientinnen und Patienten in unseren Häusern zu Gute kommen.