

Ein Jahr PatientInnenstelle Nürnberg- und wie geht es weiter?

Mit unserer Pressekonferenz am 4. April 2002 fiel der Startschuss für die Beratungsarbeit in der PatientInnenstelle Nürnberg. Fortan beantworten wir Fragen rund um die gesundheitliche Versorgung, bei Problemen mit den Leistungserbringern im Gesundheitswesen, bei sozialrechtlichen Fragestellungen und beraten bei Verdacht auf Behandlungsfehler. Mit durchschnittlich 5-7 Kontakten zu Ratsuchenden täglich (je Öffnungstag) verzeichnen wir eine gleich bleibende, tendenziell steigende Nachfrage.

Beratungsarbeit und mehr

Kurzer Rückblick auf die Dokumentation 2002

Quelle: Wissenschaftliche Begleitforschung §65b SGB V in Kooperation mit der Universität Bielefeld, Dokumentation der PatientInnenstelle Nürnberg, Zeitraum April-Dezember 2002, N=405

Im ersten ¾ Jahr, von April-Dezember 2002 suchten 405 BürgerInnen Rat und Unterstützung in der PatientInnenstelle, davon kamen rund 65% der Anfragen aus dem Großraum Nürnberg. Am stärksten war die Altersgruppe der 40-59jährigen vertreten. Auffällig häufig wandten sich Frauen an uns, in fast 65% der Fälle, oft auch stellvertretend für ihre Familienangehörigen. Wir erreichten dabei eine breite Zielgruppe aus fast allen Bevölkerungsschichten, Berufsgruppen und mit unterschiedlichem Erwerbsstatus. Nur 2,7% davon waren MigrantInnen. Dies veranlasste uns, das Beratungsangebot insbesondere für diese Zielgruppe zu erweitern.

Ein großer Teil der BürgerInnen fand über Medienpräsenz zu uns, zunehmend aber auch verstärkt über Gesundheitsdienst, das private Umfeld oder die Verbraucherzentrale. Die meisten PatientInnen möchten über ihre Rechte/Pflichten aufgeklärt werden. Jeder vierte Ratsuchende kommt zu uns mit dem Verdacht auf Behandlungsfehler. In 26% der Fälle ging es um Probleme mit der Arzt/Zahnarztrechnung, Zuzahlung oder Finanzierung von Gesundheitsleistungen. Rund 17% der PatientInnen waren unzufrieden mit der Leistung ihrer Krankenkasse, 19% wollten allgemeine Auskunft zum Sozialrecht. Persönliche Probleme mit Behandlern oder Einrichtungen äußerten 9% und knapp 8% hatten Schwierigkeiten mit der Diagnostik Therapie oder mit Medikamenten. Die meisten Konflikte bestehen zwischen Patient und Krankenhaus, Patient und Krankenkasse, bzw. Patient und Arztpraxis, gefolgt von Zahnarztpraxen, die 20% der Anfragen betrafen.

Neuen Schwerpunkt gelegt und längst nicht alle Visionen realisiert

Die Hilfe und Unterstützung von sozial benachteiligten Gruppen hat Vorrang in unserer Beratungstätigkeit. Zu dieser Zielgruppe zählen wir insbesondere Migrantinnen und Migranten, die sich in der BRD mit einem völlig neuen Gesundheitssystem konfrontiert sehen und generell einen erschwerten Zugang zu Informationen haben. Deshalb bieten wir in Kooperation mit dem Gesundheitsamt und der Evangelischen Familienbildungsstätte zusätzlich jeden Montag Patientenberatung mit der Möglichkeit einer türkischen Übersetzung an.

Podiumsdiskussionen, Informationsveranstaltungen und Gruppenberatungen zu rotierenden, aktuellen Themen regelmäßig durchzuführen, ist schon lange unser Anliegen und auch bereits in konkreter Planung, bzw. Umsetzung.

Kooperation und Vernetzung, Aufbau eines Fördervereins

Regelmäßigen Austausch hatten wir bisher mit dem ärztlichen Kreisverband Nürnberg, mit einer Zahnärztin und mit Rechtsanwälten, sowie mit Vertretern von Krankenkassen und mit vielen Beratungsstellen und Gesundheitsdienstleistern.

Dieser interdisziplinäre Austausch speziell mit Fachleuten aus dem medizinischen und juristischem Bereich ist für unserer Arbeit sehr wichtig, da wir einerseits keine explizit medizinische oder juristische Beratung anbieten, sondern allgemein sozialrechtliche, aber andererseits die Problematik oft nur unter Einbeziehung mehrerer Fachgebiete im Zusammenhang gesehen und angegangen werden kann. Dieses noch kleine Netz möchten wir für die Zukunft noch ausbauen und intensivieren. Wir hoffen in Nürnberg und Umgebung noch mit vielen engagierten Fachleuten im Gesundheits- und Rechtswesen zusammenzutreffen, die bereit sind, Ihr Fachwissen in unsere Arbeit einzubringen und uns damit auf ehrenamtlicher Basis unterstützen.

Immer häufiger wenden sich aber auch andere Beratungsstellen mit ganz gezielten Fragestellungen an uns. Dies zeigt uns, dass wir im Netz der Gesundheitsdienstleistungen eine vorhandene Lücke schließen.

Ende Juni letzten Jahres gründete sich der Förderverein der PatientInnenstelle Nürnberg e.V. Er hat, neben einer finanziellen Unterstützung die Einbindung ehrenamtlicher Helfer und Fachleute zum Zweck. Er bietet damit auch ein Forum für eine Lobby zur Stärkung von Patientenrechten.

Im Rahmen des Gesunde-Städte-Netzwerks hat sich ein Netzwerk von Initiativen im Gesundheitsbereich und dem Gesundheitsamt als Städtischen Partner zusammengefunden. Die Idee ist, Selbsthilfegruppen als 3. Säule im Gesundheitswesen i.S.v. Bürgerbeteiligung zu stärken und gemeinsam mit dem Gesundheitsamt der Stadt Nürnberg auf Themen, die aus der Initiativenarbeit sichtbar werden öffentlich aufmerksam zu machen. Eine Podiumsdiskussion zum Thema Privatisierung von Gesundheitsleistungen am 27. Mai 2003 ist die erste Veranstaltung der AG Gesunde Stadt Nürnberg.

Finanzielle Situation: Ungewisse Zukunft trotz eindeutiger Bedarfslage

Im ersten Jahr des Bestehens wurde die PatientInnenstelle teils durch Gelder der gesetzlichen Krankenkassen über das Modellvorhaben zur unabhängigen Patientenberatung nach §65b mit einer 15-h-Stelle und teils durch das Arbeitsamt mit einer ABM-Stelle in Vollzeit finanziert. Mit einer Starthilfe aus dem Nürnberger Initiativtopf konnten erste notwendige Anschaffungen getätigt werden, wie beispielsweise Fachliteratur. Unsere Betriebskosten mussten bisher so gering wie möglich gehalten werden, da nur wenig tausend Euro im Jahr die gesamten Betriebskosten abdecken müssen.

Zur Zeit teilen wir uns zu zweit einen Büroarbeitsplatz in einem sehr kleinen Büro beim Paritätischen Wohlfahrtsverband, das gleichzeitig als Beratungszimmer dient.

Mit der Kürzung der vollen auf eine halbe ABM-Stelle ab Mai 2003 haben wir große Schwierigkeiten, den offensichtlich gegebenen Beratungsbedarf abzudecken. Unter diesen Umständen sahen wir uns gezwungen, die Patientenstelle Freitags zu schließen und wir wissen noch nicht, wie wir die kostenfreie Beratung und weitere Informations- und Unterstützungsangebote aufrecht erhalten können.

Obwohl offiziell von einem freiwilligen Beratungsangebot gesprochen wird, ist für uns selbst die Patientenberatung- und Unterstützung hier in Nürnberg nicht mehr wegzudenken. Dies zeigen uns die rund

700 Kontakte zu Ratsuchenden im vergangenen Jahr. Der mündige Patient ist ein Muss und steht im Mittelpunkt der gesundheitlichen Versorgung.

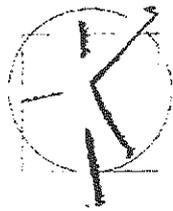
Informationsdefizite und eine geschwächte Person schlagen sich negativ auf das Ergebnis der Behandlung und auf die Kostenentwicklung nieder. Letztlich hilft die aktiv mitgestaltende Bürgerin/Versicherte/PatientIn allen, vom behandelnden Arzt bis hin zum Politiker, der die Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen gestaltet.

Ogleich das Problem erkannt wurde und im Zuge der Gesundheitsreform von der Gesundheitsministerin die Einrichtung unabhängiger Patientenberatung gefordert wird, fehlt noch auf allen Ebenen eine Lobby, die sich wenigstens für den Erhalt der bereits bestehenden Angebote einsetzt.

Eine Investition in die Zukunft eines besseren, menschlicheren und nicht zuletzt auch kostengünstigeren Gesundheitswesens mit PatientInnenbeteiligung würde sich lohnen!

Nürnberg, den 27.05.2003

PatientInnenstelle Nürnberg



Patientenstelle Nürnberg

- Träger: Gesundheitsladen München e.V.
- Finanzierung: z.T. über ABM-Mittel des Arbeitsamtes und durch Gelder der Gesetzlichen Krankenkassen im Rahmen des Modellvorhabens zur Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung nach § 65b SGB V
- Die Patientenstelle Nürnberg ist Mitglied der BAGP (Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen)
- Mitarbeiterinnen: Anja Link, Dipl.-Sozialpädagogin (FH) und Claudia Schlund, Dipl.- Sozialpädagogin (FH)

Der Patient ist als „Verbraucher von Gesundheitsdienstleistungen“ Dreh- und Angelpunkt des Gesundheitssystems. Begrifflichkeiten der freien Marktwirtschaft, wie die der Kundenorientierung werden zu Schlagworten in der Medizin. Doch anders als „König Kunde“ kann der Patient, der sich ohnehin krankheitsbedingt meist in einer passiven Rolle sieht, kaum Einfluss nehmen auf die Entwicklungen des Gesundheitswesens. Der einzelne Patient, bzw. Verbraucher fühlt sich häufig überfordert, ein derart komplexes und kompliziertes System zu durchschauen sowie seine Interessen darin angemessen zum Ausdruck zu bringen. Er möchte unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft und sozialem Status in seiner Persönlichkeit und mit seinen Bedürfnissen akzeptiert werden.

Die Politik ihrerseits fordert zunehmend eine stärkere persönliche Beteiligung der PatientInnen am Gesundheitsprozess, immer häufiger wird der Patient privat zur Kasse gebeten. Leidtragende sind in erster Linie chronisch Kranke, arme und alte Menschen, MigrantInnen und Flüchtlinge.

Gerade Beispiele zunehmender Privatabrechnungen für gesetzlich Versicherte, z.B. in der

Zahnmedizin, sowie die Inhalte des Leistungsspektrums der Krankenversicherung und deren Finanzierungsmodalitäten zeigen den Bedarf an unabhängiger Patienten- und Verbraucherinformation. Insbesondere im Hinblick des forcierten Kassenwettbewerbes erscheint es notwendig, den Versicherten auch bei der Wahrnehmung seiner Rechte gegenüber den Kassen zu unterstützen. An dieser Stelle wird noch mal die Bedeutung einer Stelle, die unabhängig und neutral berät deutlich.

Durchaus gibt es Rechte, die den gesundheitlichen Verbraucherschutz betreffen. Sie sind in verschiedenen Rechtsgebieten wie u.a. dem Strafgesetzbuch, dem Dienstvertragsrecht oder dem Krankenversicherungsrecht (SGB) festgelegt. Bislang gibt es allerdings kein explizites Patientenschutzgesetz, das besonders im Falle von Behandlungsfehlern dem Patienten eine eindeutige rechtliche Grundlage verschaffen könnte.

Soweit die Situation aus PatientInnenperspektive.

1989 wurde die Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen und -initiativen (BAGP) gegründet. Vorrangiges Ziel der BAGP ist es, die Stellung von PatientInnen im Gesundheitswesen zu stärken. Dies wird individuell durch Information, Beratung und Unterstützung i.S.v. Empowerment geleistet, institutionell durch Auswertung der Arbeit und die Rückkopplung an das Gesundheitswesen. Sie erarbeitet Standpunkte in der gesundheitspolitischen Diskussion z.B. für Gesetzesänderungen, und betreibt bundesweite Presse- und Lobbyarbeit.

Anliegen ist, qualitativ gesicherte Information zu vermitteln und Lotsenfunktion im Gesundheitswesen zu erfüllen.

Die PatientInnenstelle, die gemäß BAGP-Richtlinien arbeitet, will Unterstützung bieten durch Information und Beratung und richtet sich damit sowohl an PatientInnen, als auch an Beschäftigte im Gesundheitswesen und Entscheidungsträger in Institutionen und Politik. Von einer rechtlichen, als auch von der

medizinischen Beratung grenzt sich die PatientInnenstelle insofern ab, dass die Befähigung zur Selbsthilfe der Betroffenen im Mittelpunkt steht.

Damit der Patient souverän über seine Behandlung entscheiden kann, muss er erst seine Recht, aber auch Rechte und Pflichten seiner (Behandlungs-)Partner im Gesundheitswesen kennen. Durch gezielte und umfassende Informationen über PatientInnenrechte, Gesundheitsangebote, Kranken- und Pflegeversicherung, Selbsthilfegruppen etc. wird für PatientInnen, die beispielsweise durch das Medizinsystem geschädigt wurden oder glauben, dass ein Fehler vorliegt die notwendige Hilfe und Unterstützung gewährleistet. Allerdings will die Patientenstelle auch im Vorfeld Menschen erreichen, die objektive Informationen suchen, womit einer präventiven Arbeit maßgeblich Bedeutung zugesprochen wird.

Bundesweit gibt es gerade mal 12 PatientInnenstellen, die nach dem Modell der BAGP arbeiten. Der Bereich Nordbayern ist nun endlich mit Eröffnung der Patientenstelle Nürnberg auch abgedeckt.

Die Patientenstelle Nürnberg hat an 3 Tagen in der Woche geöffnet. Während dieser Zeit ist sie telefonisch und persönlich für alle Ratsuchende erreichbar. Darüber hinaus können auch Termine für Einzelgespräche vereinbart werden.

Unsere Öffnungszeiten sind:
Dienstag: 11-13 Uhr und 18-20 Uhr
Donnerstag: 10-13 Uhr
Freitag: 13:30-15:30 Uhr

Rufnummer: 0911/ 242 71 72
Fax: 0911/ 242 71 74

mail: nuernberg@patientenstellen.de
www.patientenstellen.de

Postanschrift: Ludwigstraße 67, 90402
Nürnberg