



Liebe Leserin, lieber Leser,

Sie halten die erste Ausgabe „neues“ der Patienten-Initiative e.V. in der Hand. Regelmäßig wollen wir Sie über aktuelle Entwicklungen der Patientenrechte informieren, auf interessante Veranstaltungen aufmerksam machen und von unserer Arbeit berichten. Eigentlich sind wir in puncto Patientenberatung schon alte Hasen: Im vergangenen Jahr hat die Patienten-Initiative 25jähriges Jubiläum gefeiert und auch die [PI(K)] Patienten-Initiative im Krankenhaus besteht bereits seit 10 Jahren. Was wir im Krankenhaus für Patientinnen und Patienten tun können und warum die Kliniken davon auch etwas haben, darüber lesen Sie in dieser Ausgabe. In einer der nächsten Ausgaben stellen wir Ihnen die Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD in Hamburg vor. Für diese Beratungsstelle hat die Patienten-Initiative e.V. die Trägerschaft übernommen und zwar in Kooperation mit der Verbraucherzentrale.

Hamburg hat sich zur Hauptstadt der Patientenberatung gemauert! Bürgerinnen und Bürger können Rat bei der Patientenberatung der Ärztekammer und Kassenärztlichen Vereinigung einholen, die Verbraucherzentrale, die UPD oder die Patienten-Initiative befragen. In den Krankenhäusern stehen die Beschwerdebeauftragten und in den Asklepios Kliniken die Kolleginnen der [PI(K)] als Ansprechpersonen bereit. Die Kontakt- und Informationsstellen informieren zu allen Fragen rund um Selbsthilfe und Gesundheit. Die Unabhängige Beratung ist Beschwerdestelle für das Thema Psychiatrie, die neu eingerichteten Pflegestützpunkte beraten zur Pflege und das Beschwerdetelefon Pflege soll Konflikte und Beschwerden klären helfen. Eine Fülle spannender Aktivitäten – uns werden die Themen für „neues“ nicht ausgehen. Falls es doch mal hapert: die nächste Gesundheitsreform kommt bestimmt!

Ihre Patienten-Initiative e.V.

Deutliche Worte!

Ein klares Bekenntnis zur unabhängigen Patientenberatung gab der Vorstand des GKV Spitzenverbandes, K.-Dieter Voß, auf der Fachtagung der Spitzenverbände am 25. Februar 2010 in Berlin ab. Die UPD solle in die Regelversorgung übernommen werden, darin stimmte er auch mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung Wolfgang Zöller überein. Voß gab zu bedenken, dass die Patientenberatung an sich als allgemeine gesellschaftliche Aufgabe gesehen werden müsse, daher sei eine Finanzierung über Steuer angemessen. Aber auch, wenn das nicht der Fall sei, führte Voß aus, stünde die GKV dazu, die UPD in der bisherigen Weise zu finanzieren. Damit löste er eine gewisse Erleichterung bei den anwesenden Trägern und Berater/innen der regionalen Beratungsstellen aus. Die GKVen, so sagte er, würden anders als vielleicht noch vor einem Jahrzehnt, die Patientenberatung weder behindern noch ablehnen!

Es müsse allerdings eine Ausweitung der Finanzierung auch auf andere Kostenträger erfolgen. Schließlich seien es nicht nur Mitglieder der gesetzlichen Krankenkassen, die von den Beratungsstellen profitierten. Etwa 7-8% seien in der privaten Krankenkasse versichert, und es könne doch nicht sein, dass einzelne Gruppen als „Trittbrettfahrer“ profitierten, ohne einen entsprechenden Beitrag zu leisten.

Besonders eindringlich war die Mahnung des GKV Vorsitzenden an die Politik, nun zu handeln und zwar zügig. Es sei nicht tolerabel, bis zum 31. Dezember des Jahres mit einer Entscheidung zu warten, weil das Modellprojekt bis dahin laufe. Die Entscheidung müsse innerhalb der nächsten zwei oder drei Monate fallen, sonst bestünde die Gefahr, dass das jetzt Aufgebaute, das Know-how der jetzigen Beratungsstellen und der Einsatz der Mitarbeiter/innen dem Projekt verloren ginge und das wäre ein großer Verlust.

INHALT

Titelseite

Editorial –
Erste Ausgabe
von neues
„Deutliche Worte!“

Seite 2

„PIK – Perlentaucher
und Schatzsucherinnen
– die Patienten-Initiative
im Krankenhaus“

Seite 3

„2. Berliner Fachtag der
UPD: Mehr Transparenz
beim Umgang mit
Behandlungsfehlern!“

Der Patientenbeauftragte
Wolfgang Zöller,
MdB

Seite 4

„Jedem Krankenhaus
sein Gütesiegel oder
wie man Durchblick
vermeidet“

IMPRESSUM

Patienten-Initiative e.V.
Moorfuhrweg 9 e
22301 Hamburg

Tel. 040-279 64 65
patienteninitiative.de



Die [PI(K)] kann feiern – zehnjähriges Jubiläum 2009

Perlentaucher und Schatzsucherinnen – die Patienten-Initiative im Krankenhaus

Die Idee war nahe liegend: in der Patienten-Initiative berichteten Patienten von ihren nicht immer guten Erfahrungen mit der medizinischen Versorgung. Leider blieben die Verantwortlichen oft unwissend und damit unbeteiligt. Dabei hatten sich wertvolle Informationen z.B. in der stationären Behandlung angesammelt. Diesen „Erfahrungsschatz“ wollten wir für die Krankenhäuser heben. Wir entwarfen ein Angebot für die Unterstützung von Patienten bei der Klärung von Beschwerden inklusive Meldung dieser Schwachstellen an die Mitarbeiter. Die Idee so genannter Ombudsleute in Krankenhäusern ist nicht neu. Sie arbeiten aber meist ehrenamtlich, sind oft ehemalige Mitarbeiter des Krankenhauses und kaum in der Lage, die erforderliche Unabhängigkeit zu wahren. Unser Konzept sah vor, dass die Vertrauensleute bei der Patienten-Initiative e.V. angestellt und vom Krankenhaus unabhängig tätig sein sollten. Das Krankenhaus St. Georg lud uns ein, dieses Vorhaben in ihrer Klinik zu erproben. Mitte September 1999 ging es los. Mit zwei Mitarbeiterinnen waren wir gut erreichbar in der Klinik unterwegs. Zunächst gab es viel Skepsis auf Seiten des Personals; die Patientinnen und Patienten waren froh, dass ihre Meinung Gehör fand. Patientinnen und Patienten im Krankenhaus müssen hohe Barrieren überwinden, um eine Beschwerde zu melden. Sie haben Angst vor Nachteilen und nehmen an, dass „sich doch nichts ändert“. Die gute Erreichbarkeit der Beschwerdestelle ist

genauso wichtig wie das Signal der Klinikleitung, dass die Meinung der Patienten willkommen ist und der Kritik tatsächlich nachgegangen wird.

Es brauchte einen langen Atem, um diese für das Gesundheitswesen noch ungewohnte Idee zu verankern. Wir sind stolz darauf, hier ein Stück Pionierarbeit geleistet zu haben. Heute arbeitet die [PI(K)] mit einer Kooperationsvereinbarung in den Asklepios Kliniken Hamburg. Zwei Mitarbeiterinnen sind für die sieben Krankenhäuser zuständig. Leider ist damit die Erreichbarkeit vor Ort viel geringer als früher und die Patientinnen und Patienten wenden sich überwiegend telefonisch an uns. Als positives Fazit können wir festhalten, dass die Krankenhäuser mittlerweile akzeptieren, dass Beschwerden ernst genommen werden müssen und Patienten das auch erwarten.

Seit 2004 dokumentieren die Kliniken mit der Unterzeichnung der „Hamburger Erklärung“ einen patientenorientierten Umgang mit Beschwerden. Darin verpflichten sich die Kliniken zur Unabhängigkeit ihrer Beschwerdebeauftragten, zur zeitnahen Bearbeitung in einem transparenten Verfahren und zur Veröffentlichung von Beschwerdeberichten. Der Wortlaut der Erklärung und die jeweiligen Ansprechpartner/innen der unterzeichnenden Krankenhäuser sind nachzulesen unter: www.patienteninitiative.de oder bei der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft: www.hkgev.de

MITGLIEDER-VERSAMMLUNG

Die Patienten-Initiative e.V. lädt zur jährlichen Mitglieder-versammlung ein:

Mittwoch, 2. Juni 2010
19:30 Uhr

Moorfuhrtweg 9e
22301 Hamburg

Wir freuen uns über zahlreiches Erscheinen!



2. BERLINER FACHTAG DER UPD:

Patientenvertreter mahnen mehr Transparenz beim Umgang mit Behandlungsfehlern an

Kerstin Hagemann im Gespräch mit dem Patientenbeauftragten Wolfgang Zöllner, MdB

Der Patientenbeauftragte der Bundesregierung Wolfgang Zöllner hat die schnelle Umsetzung des geplanten Patientenrechtegesetzes gefordert. „Patienten haben ein Recht darauf, dass Behandlungsfehler-vorwürfe in einem transparenten und zügigen Verfahren geklärt werden“, sagte er am 3. März 2010 beim zweiten Berliner Fachtag zur Patientenberatung und -information der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). „Ende des Jahres werde ich ein Diskussionspapier für ein Patientenrechtegesetz vorlegen, das auch zu diesem Punkt Regelungen enthalten wird.“ UPD-Geschäftsführerin Astrid Burkhardt bestätigte, dass beim Thema Behandlungsfehler große Verunsicherung bei den Patientinnen und Patienten herrsche: „Gut ein Viertel der Anfragen, die unsere Beratungs-

stellen erreichen, beschäftigen sich auch mit dem Thema Behandlungsfehler: Die UPD begrüßt daher jede Maßnahme, die für mehr Klarheit und Transparenz in diesem Bereich sorgt.“

Auf dem Fachtag diskutierten in Berlin namhafte Akteure der Patientenberatung und verschiedener Institutionen des deutschen Gesundheitswesens Fragen, wie patientenorientiert sich der Umgang mit Behandlungsfehlern gestaltet, wer Patienten Unterstützung anbietet und wie es gelingen kann, mehr Patientenorientierung in den Institutionen zu erreichen, die sich mit Behandlungsfehlern beschäftigen.

Pressemitteilung der UPD vom 4. März 2010



Auf den Punkt gebracht

Am Rande der Veranstaltung fragte Kerstin Hagemann Herrn Zöllner: „Herr Zöllner, was ist für Sie das wichtigste Ziel eines Patientenrechtegesetzes?“ Wolfgang Zöllner: „Patientinnen und Patienten fühlen sich Ärzten und Krankenkassen gegenüber immer noch wie Bittsteller. Das liegt auch daran, dass ihnen ihre Rechte und Pflichten nicht bekannt sind. Ein Patientenrechtegesetz sorgt für mehr Transparenz.“



„Jedem Krankenhaus sein Gütesiegel oder wie man Durchblick vermeidet“

Das Gesundheitswesen durchläuft zur Zeit einen rasanten Wandel. Während wirtschaftliche Aspekte bei medizinischen Produkten und Dienstleistungen eine immer größere Rolle spielen, fragt sich der Patient – heute Kunde – was ihm eigentlich für seine Chipkarte und Investitionen geboten wird. Hochtrabende Werbeaussagen machen daher auch nicht vor Krankenhäusern, Arztpraxen, Pflegeheimen oder Kurkliniken halt. Wer also hilft dem Kunden, das gute Angebot von der Mogelpackung zu unterscheiden?

Dafür gibt es nun auch im Gesundheitswesen das Gütesiegel. Seit Stiftung Waren-test Produkte, aber auch Dienstleistungen testet und dann die Testsieger veröffentlicht, hat sich dies als ein richtiger Schlager erwiesen. Deswegen kann es nicht verwundern, dass die Verteilung von Siegeln jetzt auch im Gesundheitswesen angekommen ist und wie Leuchtfeuer in der Finsternis den richtigen Weg zur bestmöglichen ärztlichen Behandlung weisen. Daraus ist jedoch schnell ein Urwald von Qualitätssiegeln geworden und es ist nicht leicht, sich darin zurecht zu finden.

Was bedeutet denn ein Siegel überhaupt und was sagt es aus? Nicht jeder würde darauf bestehen, in ein „baby- und stillfreundliches“ Krankenhaus zu kommen, auch die Bestätigung, dass es sich in dem gewählten Haus um ein „selbsthilfefreundliches Krankenhaus“ handelt, kann manchen vielleicht mit Skepsis erfüllen: Heißt das, ich muss mir selbst auf den Topf helfen, wenn ich mal muss? Es gibt inzwischen das „schmerzfremde Krankenhaus“ und die „angehörigenfreundliche Intensivstation“ ebenso wie das „patientenfreundliche Beschwerdemanagement“ und schließlich das „rauchfreie Krankenhaus“, wobei es eigentlich unglaublich ist, dass dies erst attestiert werden muss. Es ist fraglich, ob allen Patienten, ach nein, Kunden, bewusst ist, dass es sich bei diesen bestätigten Qualitätsmerkmalen zumeist um Erzeugnisse privatwirtschaftlicher Anbieter handelt. Denn letztlich kann fast jeder ein Qualitätssiegel entwickeln: Es wird schnell eine Gesellschaft oder eine Firma gegründet, ein Konzept für ein Gütesiegel

entworfen und dann wird es den Dienstleistern im Gesundheitswesen, zum Beispiel Krankenhäusern, angeboten – natürlich gegen Bezahlung. Die Vermutung drängt sich auf, dass mit den Qualitätssiegeln einfach ein weiterer Geschäftsbereich im Gesundheitswesen installiert worden ist. Da wird dann seitens der Anbieter damit geworben dass man „einen Beweis liefere für die Einzigartigkeit der Produkte“, weiter heißt es: „nutzen Sie die Flexibilität unseres Qualitätssiegels hinsichtlich produktspezifischer Auslobungen...“. Nach erfolgtem Testat kann der Kunde dann wählen, ob er „...die Qualitätssiegel mit oder ohne Signalfahne“ auf seinem Produkt führen möchte. Und woher weiß der Verbraucher, dass nicht allein die Höhe der Investition entscheidende Auswirkung auf die Vergabe hat? Was wurde überhaupt geprüft? Wurde erfasst, mit welcher Geschwindigkeit eine Beschwerde bearbeitet wurde? Bei der Bewertung von Altenheimen stellte sich kürzlich heraus, dass Mängel gegeneinander aufgerechnet werden durften. Das darf man sich dann etwa so vorstellen: Hat ein Haus bei den Bewohnern 10% mehr Druckgeschwüre als in anderen Häusern, aber dafür eine 20% höhere Zufriedenheit beim Essen, blieb insgesamt ein Urteil, welches 10% über dem Durchschnitt lag.

Was ein Siegel taugt, kann man eigentlich nur erkennen, wenn man die Vergabekriterien genau kennt. Infolgedessen hat die Verbraucherzentrale eine Broschüre herausgegeben, in der sie allein 42 „gängige Siegel erklärt und durchleuchtet“. Es lässt sich erahnen, was jetzt geschieht: Die Siegelanbieter werden sich attestieren lassen, dass ihr Siegel eine gute Qualität hat. So konnte man aktuell in der Pressemitteilung über die Zertifizierung des Albertinen-Krankenhauses für „kundenorientiertes Beschwerdemanagement“ lesen, dass dieses „neue Siegel“ auf dem 29. Münchner Qualitätsforum bereits selbst mit einem Qualitätspreis ausgezeichnet wurde. So werden sich am Ende die Qualitätstester gegenseitig ihre gute Qualität bestätigen. Im Dschungel allein zurück bleibt wieder der Verbraucher, der überall nur positive Bewertungen sieht und sich fragt, wie es sein kann, dass ihm etwas trotzdem so wenig gefällt.



Qualitätssiegel sollten genau unter die Lupe genommen werden

UPD

Unabhängige Patientenberatung Deutschland
Beratungsstelle Hamburg
Alsterdorfer Markt 8
22297 Hamburg
Tel. 040-51 31 5795
Fax 040-50 79 09 78
E-Mail: hamburg@upd-online.de
www.upd-online.de

Patientenbeauftragter der Bundesregierung:

Wolfgang Zöller, MdB
Friedrichstraße 108
10117 Berlin
Tel. 030-18 441-3420
Fax 030-18 441-3422
E-Mail: patientenbeauftragter@bmg.bund.de

Fotonachweise:

Medaille © Stefan Rajewski – Fotolia.com
Grüner Daumen © nightfly84 – Fotolia.com