

verbraucherzentrale

Hamburg

Kirchenallee 22
20099 Hamburg
Tel. (040) 24832-0
Fax (040) 24832-290
www.vzhh.de
info@vzhh.de

Patientenberatung:
Tel. (040) 24832-230
patientenschutz@vzhh.de

Fachabteilung
Gesundheit und Patientenschutz

Christoph Kranich
kranich@vzhh.de



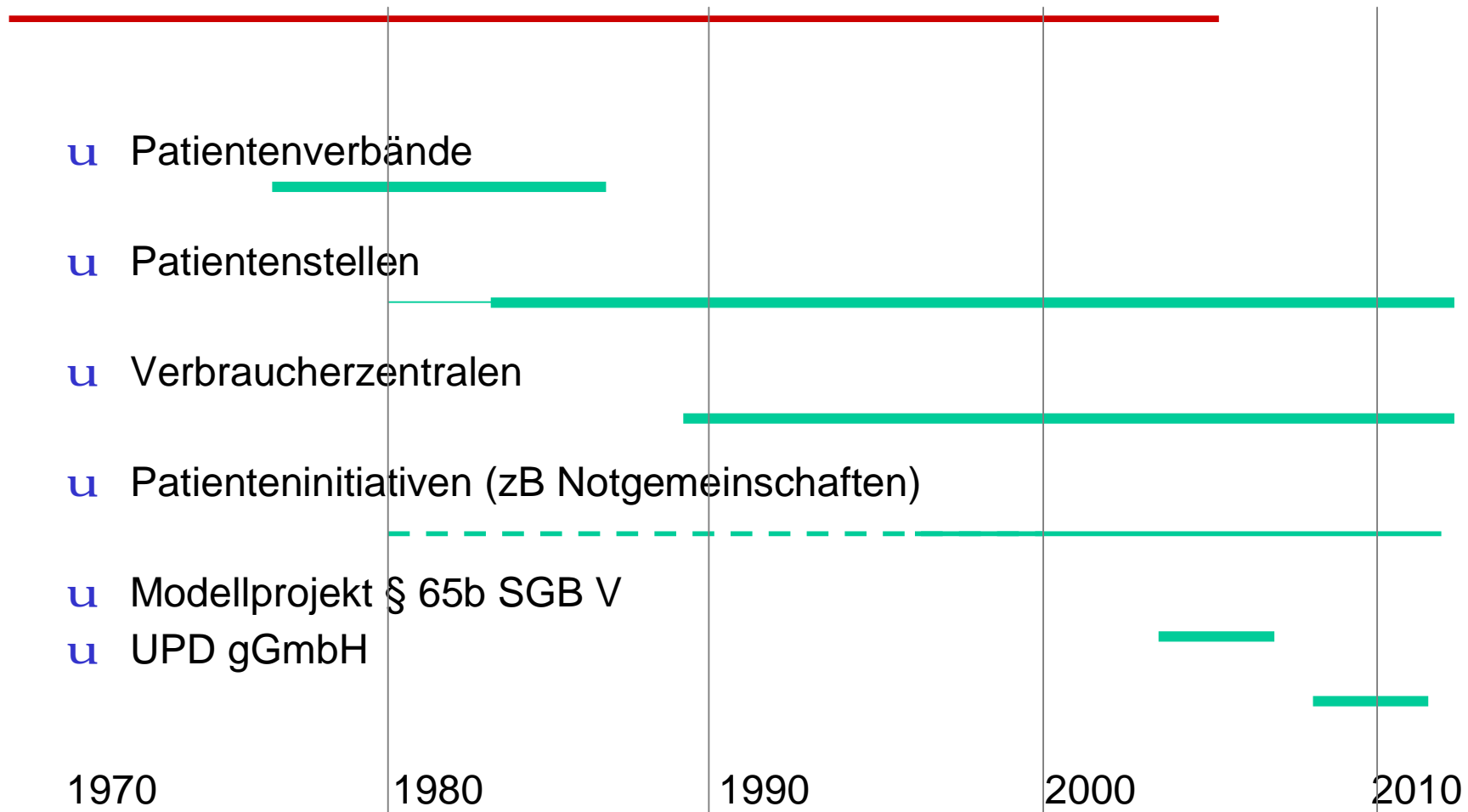
Patientenunterstützung durch **Verbraucherzentralen** oder **Patienten brauchen mehr als individuelle Hilfe**

Tagung Patientensicherheit in Niedersachsen,
Hannover 9.2.2008

Entwicklung der Patientenunterstützung

- u **Patientenverbände:** 1975 ü, heute N
- u **Patientenstellen:** Zürich 1978...
- u **Gesundheitsläden:** Berlin 1978...
Gesundheitstag: Berlin 1980...
- u **Patienteninitiativen:**
AK Kunstfehler in der Geburtshilfe 1981
Patienteninitiative Hamburg 1984
Notgemeinschaft Medizingeschädigter 90er Jahre
- u **Verbraucherzentralen:** 1988 Hamburg...
- u **UPD:** seit 1999/2000: Krankenkassen finanzieren
Patienteninformation und -beratung (§ 65b SGB V)

Spezifische, unabhängige und krankheitsübergreifende Patientenunterstützung



Warum ich hier stehe...

u Persönlich

- ▶ seit 25 Jahren Patientenunterstützung,
- ▶ vor 19 Jahren Mitgründer der BAG Patientenstellen,
- ▶ seit 13 Jahren Leiter der Fachabteilung Gesundheit und Patientenschutz der Verbraucherzentrale Hamburg

u Beruflich

- ▶ Krankenpfleger, Diplompädagoge, Gesundheitsmanager

u Dienstlich

- ▶ Größte unabhängige Patientenunterstützungsstelle in Deutschland (3,5 VK...)
- ▶ 1988 aufgrund Parlamentsbeschluss eingerichtet und seitdem vom Land Hamburg unterstützt

Unser Auftrag

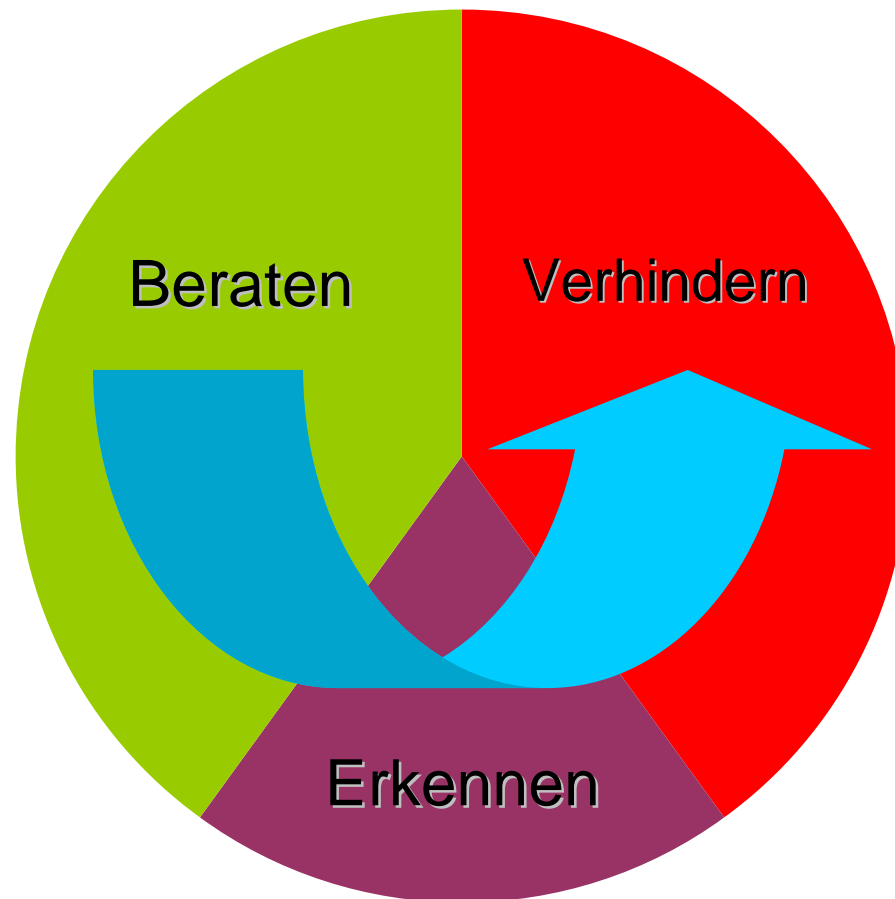
Drei Gründungsaufträge der Hamburgischen Bürgerschaft von 1986:

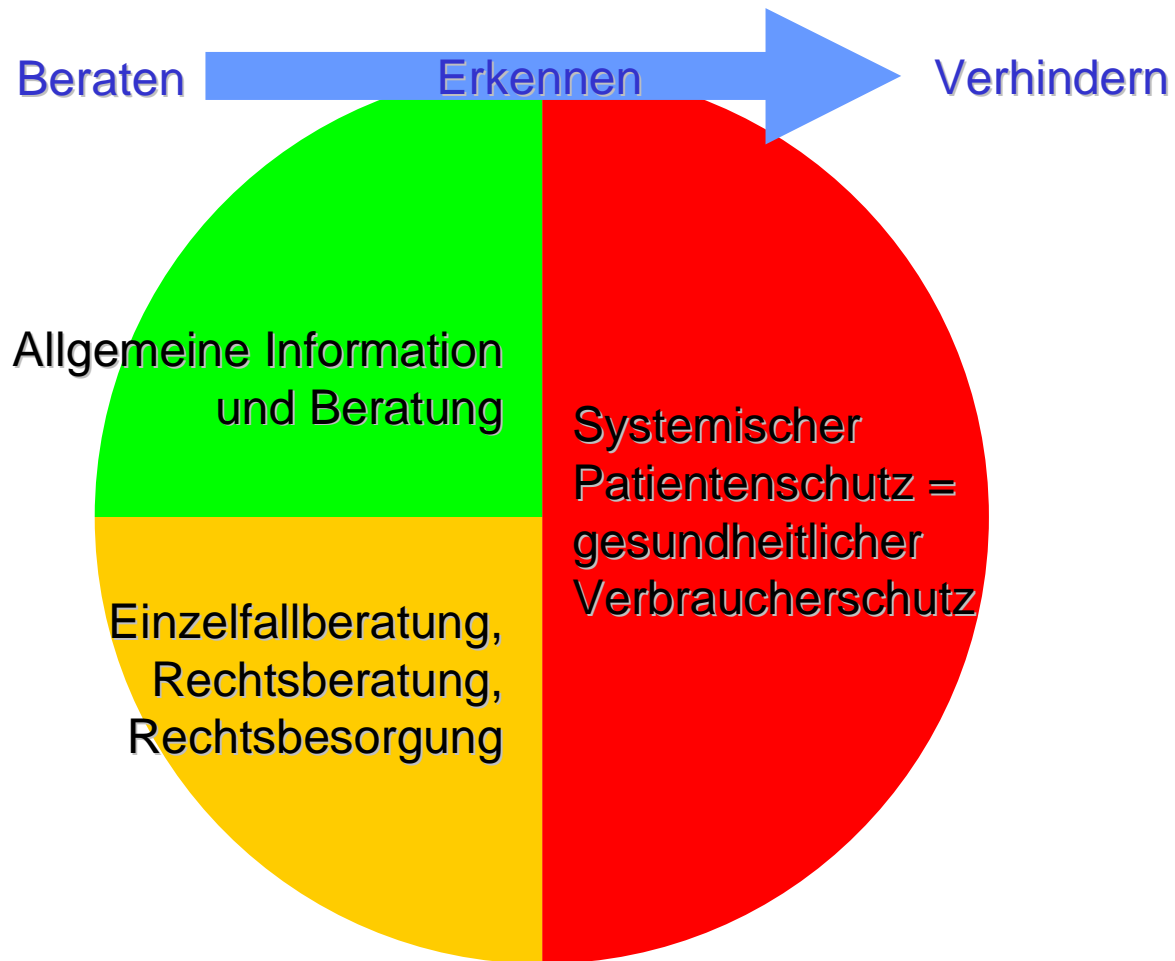
- u individuellen Notlagen mit den Mitteln der Rechts- und Sozialberatung abhelfen,
- u Missstände, Beschwerdebüchungen, Anzeichen für Qualitätsmängel, Behandlungsfehler, Skandale frühzeitig erkennen und weiterer Aufklärung zuleiten,
- u präventiv zur Verbesserung der Qualität von Gesundheitsdienstleistungen und zur Verhinderung weiterer Mängel und Missstände beitragen.

N beraten g erkennen g verhindern!

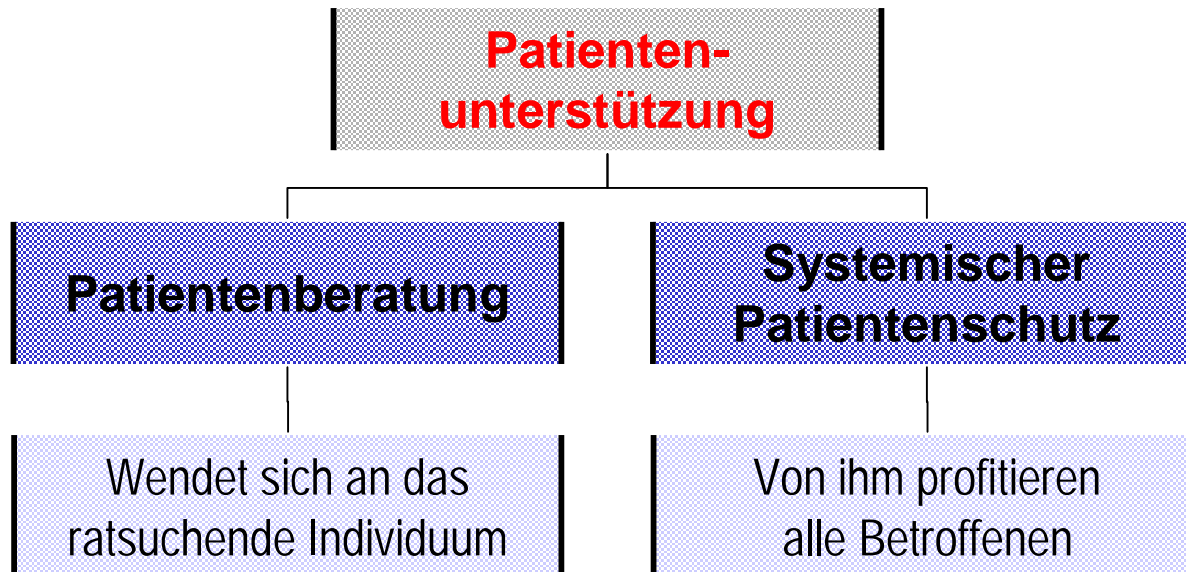
als „Gegenpol zu den Standesorganisationen der Ärzte“

Beraten, erkennen, verhindern

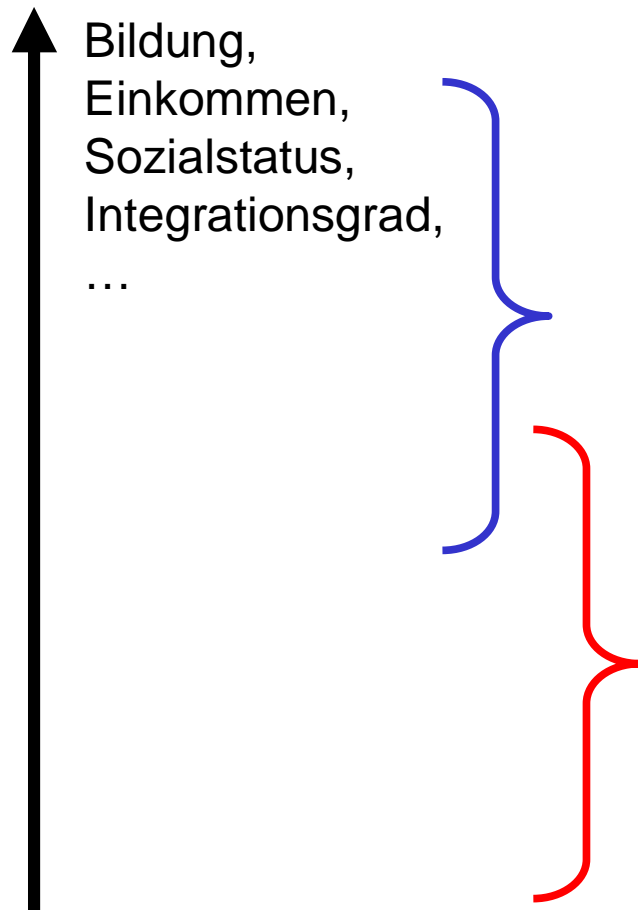




Die zwei Komponenten der Patientenunterstützung



Wem nützt Beratung?



- u **Individuelle Beratung** erreicht vorwiegend die mittleren und ggf. oberen sozialen Schichten (nicht nur im Gesundheitswesen).
- u Weniger privilegierte Bevölkerungsgruppen brauchen vor allem **systemischen Verbraucherschutz** (nicht nur im Gesundheitswesen)!

Was ist systemischer Patientenschutz?

- u **Auswertung** der Individualkontakte hinsichtlich erkennbarer Systemmängel, übergreifender Probleme, Qualitätsmängel und Defizite...
- u Analyse und Einleitung der verfügbaren rechtlichen **Abhilfemöglichkeiten** (z.B. Verbandsklage, Abmahnung...)

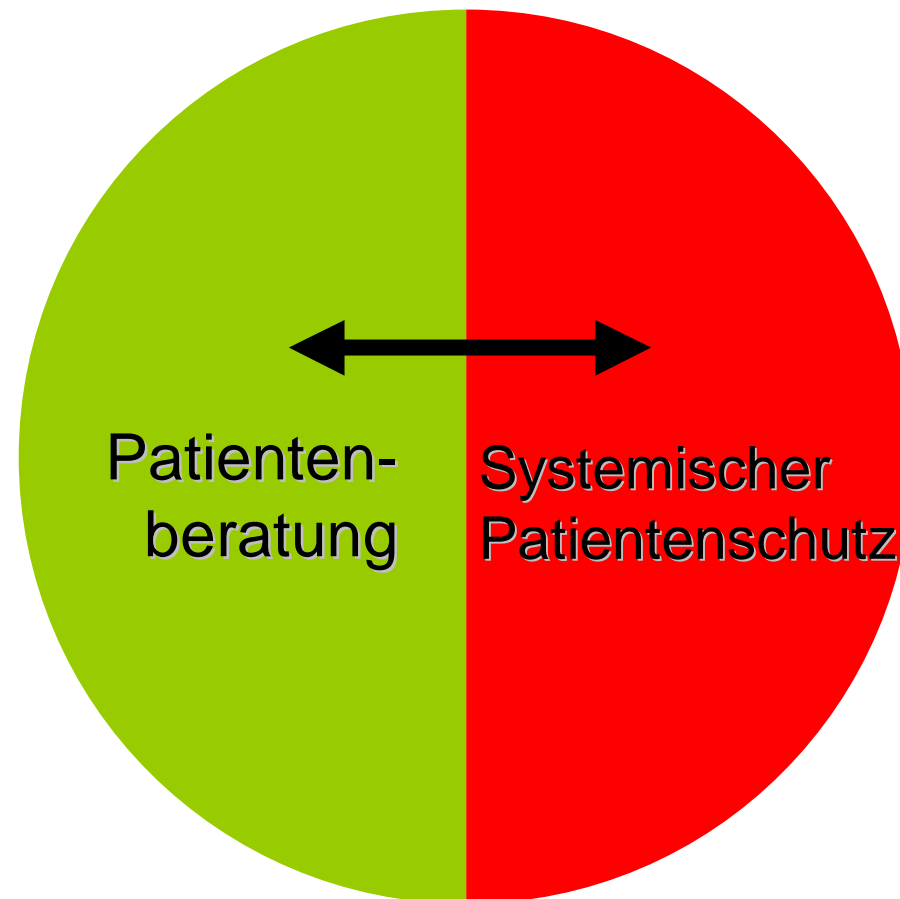
Falls keine rechtlichen Abhilfemöglichkeiten bestehen:

- u Formulieren notwendiger Veränderungsimpulse und entsprechender **Maßnahmen**
- u Einleiten und ggf. Begleiten gezielter **Aktionen** gegenüber Politik und Öffentlichkeit

Beispiele aus unserer Arbeit

- u Privatärztlicher Notdienst
- u Ärzte ohne Haftpflichtversicherung
- u Menschen ohne Krankenversicherung
- u Individuelle Härten als Folge von Gesundheitsreformen
- u Krankenkassenwahl für Spätaussiedler durch das Arbeitsamt
- u Abmahnung einer Krankenkasse wegen unerlaubter Telefonwerbung
- u Studie zu Erfahrungen mit der norddeutschen Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen
- u „Fallen“ in der Satzung eines Patientenverbands

Patientenberatung und systemischer Patientenschutz gehören zusammen und sind aufeinander angewiesen



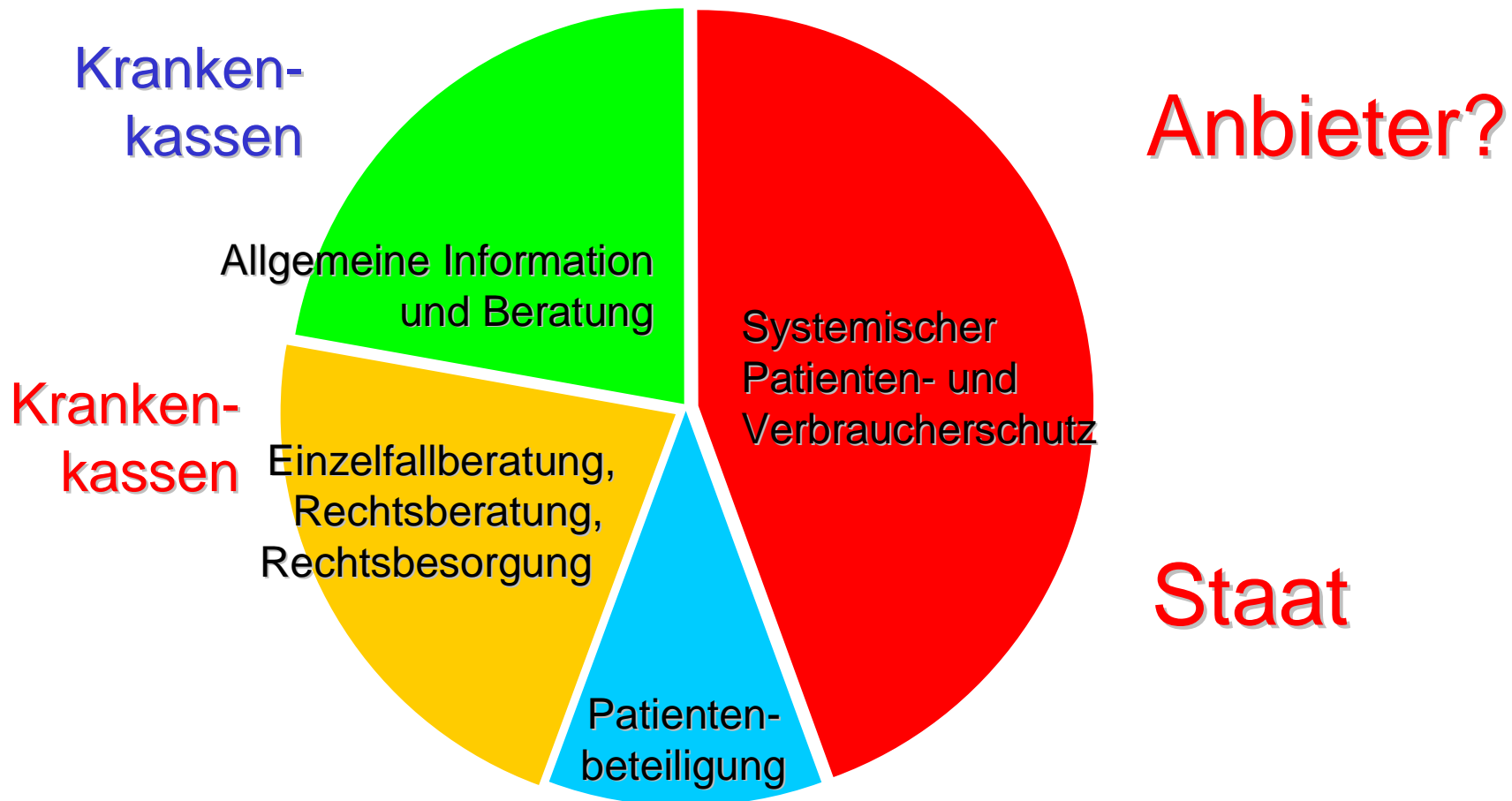
Systemischer Patientenschutz braucht Patientenberatung

- u Die Elemente des systemischen Patientenschutzes sind **mehr als Patientenberatung**, weil sie weiter reichen und mehr umfassen als nur das Problem des konkreten Ratsuchenden.
- u Sie sind jedoch **auf Patientenberatung angewiesen**, weil wir nur durch sie auf veränderungswürdige Zustände, auf Mängel und Missstände aufmerksam werden.

Patientenberatung braucht systemischen Patientenschutz

- u Wenn Sie an einem Fluss stehen, in dem alle zehn Sekunden ein Ertrinkender vorbei treibt: ist es wirksamer, so lange einen herauszuziehen, bis Sie selbst erschöpft sind – und notgedrungen die weiteren Vorbeitreibenden ertrinken lassen müssen? Oder wäre es besser, nachzuschauen, wer ständig neue Opfer in den Fluss wirft, und ihn daran hindern, weiterzumachen?
- u Gesundheitspolitische Entscheidungen und Maßnahmen sind immer **systemisch**, sie betreffen meist Tausende oder Millionen Menschen. Ungerechtigkeiten, Mängeln und Missständen *ausschließlich* auf der individuellen (Beratungs-) Ebene zu begegnen, ist unangemessen!

Wer soll das bezahlen?



Beispiel Hamburg: Kooperation zwischen UPD und Verbraucherzentrale

u Arbeitsschwerpunkte der UPD Hamburg:

- ▶ regionale Wegweiserfunktion,
- ▶ Allgemeine Basisinformation und Basisberatung
- ▶ Beratung zu medizinischen Fragen
- ▶ Einzelfallhilfe (als „Sonderleistung“).

u Arbeitsschwerpunkte der Verbraucherzentrale:

- ▶ juristische Beratung und Rechtsbesorgung,
- ▶ Unterstützung bei Fragen und Problemen zu Krankenkassen und -versicherungen,
- ▶ Beratung bei Fragen und Behandlungsfehlern in der Psychotherapie
- ▶ systemischer Verbraucherschutz.

Gibt es Unabhängigkeit?

- u Patientenunterstützung muss unabhängig sein von (finanziellen, berufsständischen) **Fremdinteressen**, also den Interessen derer, mit denen die Ratsuchenden im Lauf ihrer „Patientenkarriere“ zu tun haben: vor allem **Leistungserbringern** (Ärzten, Krankenhäusern, Heilpraktikern, Apotheken, Pharmaindustrie...) und **Kostenträgern** (Krankenkassen und -versicherungen...).
- u Außerdem sollten die **Eigeninteressen** der Mitarbeitenden (z.B. ihren Job zu behalten) eine möglichst geringe Rolle spielen.

Der Nächste bitte!



Aus:
Ernst Jandl
Norman Junge:
funfter sein
Beltz & Gelberg 1997

Wer soll schlichten zwischen Arzt und Patient?

- u „Achten Sie vor der Inanspruchnahme einer Schiedsstelle insbesondere darauf, ob diese von ihrer Zusammensetzung her die **Unabhängigkeit** ihrer Tätigkeit gewährleistet. Nicht jede der Schiedsstellen ist paritätisch besetzt. Sollte sich die Schiedsstelle nur aus Interessenvertretern des Verbandes zusammensetzen, dem Ihr Gegner angehört, dann könnte es sich – jedenfalls bei für Sie wirtschaftlich wichtigen Streitigkeiten – empfehlen, sofort den Weg zum Gericht einzuschlagen.“

Aus: Schlichten ist besser als Richten. Beratung und Vermittlung in Streitfällen.
Hg.: Presse- und Informationsamt der Bundesregierung, 11. Auflage, Bonn 1996
(kostenlos erhältliche Broschüre)

