

5. Umweltbezogener Gesundheitsschutz und Verbraucherschutz im Gesundheitswesen

5.1 Ausgewählte Schwerpunkte

...

5.1.8 Die Patientenbeauftragte für Berlin

Das Amt der Patientenbeauftragten für Berlin besteht seit Oktober 2004. Die Patientenbeauftragte wird durch die Senatorin für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz in das Amt berufen. Nach wie vor ist Berlin das einzige Bundesland, das ein solches Amt eingerichtet hat.

Der *Auftrag* dieser Stelle ist in erster Linie der Dialog zwischen Patientinnen und Patienten, Patientenverbänden, versorgenden Institutionen und Politik einerseits sowie die fachpolitische Beratung zur Stärkung von Patienteninteressen in Berlin andererseits. Zu den Aufgaben der Patientenbeauftragten gehören u. a.:

- Dokumentation von Erfahrungen und Beschwerden der Patienten und Patientinnen und Weiterleitung der Anfragen und Beschwerden an die zuständigen Stellen,
- Bündelung der Forderungen und Kritikpunkte der Patienten und Patientinnen, dass daraus konkrete Forderungen an die Politik abgeleitet werden können,
- Unterstützung, Koordinierung und Vernetzung der vielfältigen Aktivitäten, die es in Berlin zur Patientenorientierung gibt,
- Mittlerinstanz zwischen den unterschiedlichen Akteuren im Gesundheitswesen wie Patienteninitiativen, ärztlichen Organisationen, Krankenkassen und der Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz sowie
- die Gewährleistung einer Patientensprechstunde.

Die Kompetenz und Erfahrung von Patientinnen und Patienten, die sich nicht selten in Beschwerden bündeln, gilt es für eine Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung nutzbar zu machen. Dazu ist die Aufnahme und *Dokumentation von Forderungen und Anliegen* notwendig und eine Auswertung von Beratungsanliegen, die sichtbar macht, an welchen Stellen des Gesundheitswesens Veränderungen und Verbesserungen notwendig sind.

Dieses Vorhaben wird zum Beispiel in der Arbeitsgruppe zur gerontopsychiatrischen-geriatrischen Versorgung in Berlin umgesetzt. Dort treffen sich unter der Federführung der Patientenbeauftragten Mitarbeiter aus verschiedenen Einrichtungen und Diensten, die mit der Versorgung und Beratung älterer Menschen zu tun haben, zum interdisziplinären Austausch. Ein zweites Beispiel ist eine Umfrage zur Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher in den Berliner Kliniken. Die Antworten sind inzwischen ausgewertet, die Ergebnisse stehen zur Diskussion.

Die Patientenbeauftragte arbeitet in *Gremien* oder mit Fachleuten zusammen, die für eine Patientenorientierung hilfreich sind. Einige seien hier genannt:

- Landeskrankenhausbeirat
- Landesgesundheitskonferenz
- Arbeitsgruppe zur Implementierung von Besuchskommissionen
- Selbsthilfeforum chronisch Kranker und behinderter Menschen
- Koordinierungskreis Patientenvertreter/innen

- Arbeitsgruppe der Patientenberatungsstellen
- Arbeitskreis der Patientenfürsprecher/innen
- Runder Tisch Pflege
- Steuerungsgruppe Transparenzplattform Gesundheit in Berlin
- Lenkungsausschuss Qualität in der Krankenhausversorgung

Eines ihrer Schwerpunktthemen ist die *Herstellung von Transparenz im Gesundheitswesen*. Im Sinne eines aktiven Verbraucherschutzes geht es dabei darum, für die unterschiedlichen Patientengruppen entsprechend ihren Bedürfnissen Orientierungshilfen zu geben, Patientinnen und Patienten in ihrer Rolle als Kunden im Gesundheitswesen zu stärken und ihnen durch angemessene Information *souveräne Entscheidungen zu ermöglichen*.

Kooperationspartner der Patientenbeauftragten sind u. a.:

- Berliner Krankenhausgesellschaft und einzelne Krankenhäuser
- Krankenkassen und Gremien der Kostenträger
- Initiatoren des Klinikführers beim Berliner Tagesspiegel
- Kassenärztliche Vereinigung Berlin und Vertreter/innen heilender Berufe
- Landespflegerat
- Beratungsstellen für Patienten und Patientinnen
- Verbände chronisch Kranker.

Amt der Patientenbeauftragten bisher ohne Rechte im Sinne einer Ombudsstelle

In enger und kontinuierlicher Zusammenarbeit, durch verbindlichen Dialog mit Verantwortlichen im Gesundheitswesen und ausdauernde Geduld bei schwierigen Fragen gelingt es oft, die Anliegen von Patienten und Patientinnen zu vertreten und Veränderungen für eine bessere Versorgung anzustoßen, obwohl das Amt bisher nicht mit konkreten Rechten und Befugnissen im Sinne einer Ombudsstelle ausgestattet ist.

Ein besonderes Augenmerk muss - angesichts der politisch gewollten Umstrukturierungen in Richtung Markt und Wettbewerb im Gesundheitsbereich - darauf gerichtet werden, dass Patientinnen und Patienten in ihrer Rolle als souveräne Partnerinnen und Partner gestärkt werden. Das 2008 von der Patientenbeauftragten für Berlin, der Berlin School of Public Health und Gesundheit Berlin gegründete PatientenForum Berlin hat sich zum Ziel gesetzt, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu fördern und durch Informations-, Diskussions- und Qualifizierungsangebote eine aktive Beteiligung von Patientinnen und Patienten in Berlin zu ermöglichen. Ergänzend dazu findet im Juni 2009 eine Fachtagung zum Thema „Patienten - Informationen – Rechte“ - Politische Herausforderungen zum Umgang mit Patienteninformationen statt.

Einen Einblick in die Arbeit der letzten zwei Jahre gibt der im August 2008 vorgelegte *2. Tätigkeitsbericht* der Berliner Patientenbeauftragten, u. a. zu Bürgeranfragen, deren Themenschwerpunkte im Bericht beschrieben werden. Im Folgenden werden dazu einige Schlagsätze aus der Kurzfassung des Berichts zitiert. „Fasst man die Anliegen, Beschwerden und Sorgen von Patientinnen und Patienten, die sich an das Berliner Büro wenden, zusammen, so kann man festhalten:

- Die Gesundheitsreformen belasten vor allem Menschen mit niedrigem Einkommen und führen zu einer sozial unausgewogenen Versorgung.
- In Berlin verschärfen sich die regionalen Ungleichgewichte der Versorgung.
- Insbesondere für alte chronisch kranke Menschen verschlechtern sich die Rahmenbedingungen.
- Fehlende ärztliche Versorgung für Menschen in Heimen.
- Die Beschwerden von Berliner Patientinnen und Patienten über Krankenhäuser verweisen auf strukturelle Fehlentwicklungen in der Gesundheitsversorgung.

- Die Folgen des zunehmenden Wettbewerbs im Gesundheitswesen führen zu einer neuen Intransparenz der Versorgung.
- Patienten wünschen sich eine Aufhebung der „Sektorentrennung“ und eine „echte“ integrierte Versorgung.“

Der vollständige Tätigkeitsbericht der Patientenbeauftragten für Berlin 2008 steht im Internet unter <http://www.berlin.de/lb/patienten/> zur Verfügung.