

# Bürgerinformation

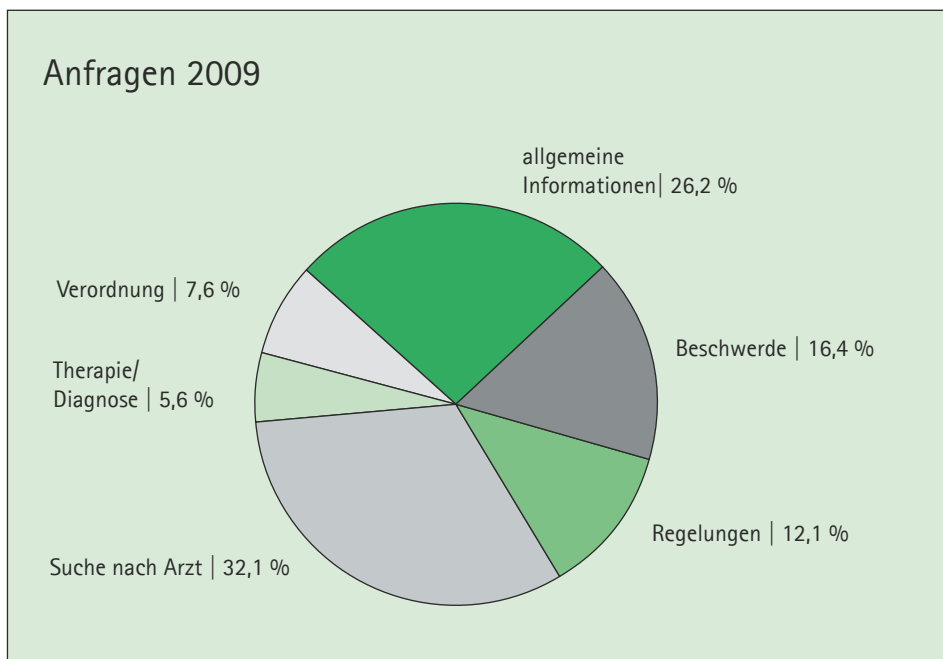
Im Jahr 2009 ist die Bürgerinformation als gemeinsame Einrichtung der Ärztekammer Westfalen-Lippe und der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe wieder stark in Anspruch genommen worden. Der Beratungsbedarf der Patientinnen und Patienten zu Fragestellungen rund um die gesundheitliche Versorgung in Westfalen-Lippe ist unverändert groß.

Seit Ende März 2009 verfügt die Bürgerinformation über einen eigenen Internetauftritt. Unter der Web-Adresse [www.patienten-beraten.de](http://www.patienten-beraten.de) ist sie im Internet zu finden. Neben einer allgemeinen Vorstellung der Beratungseinrichtung bietet der Internetauftritt viele interessante Informationen. Die Aufgaben von Ärztekammer und Kassenärztlicher Vereinigung Westfalen-Lippe werden ebenso dargestellt wie die Rechtsgrundlagen der (vertrags-)ärztlichen Tätigkeit. Die Rubrik „Aktuelles“ enthält ständig aktualisierte Themen wie z. B. die Neue Grippe, die Patientenverfügung, die Vorsorge oder die Individuellen Gesundheitsleistungen. Mit ihren weiterführenden Links soll diese Seite eine Hilfe für Patienten sein, die sich gesichert informieren wollen. Der Internetauftritt bietet schnelle Hilfe demjenigen, der einen Arzt und gleichzeitig einen Hinweis auf die Telefonnummer und die Sprechzeiten der Bürgerinformation zur ergänzenden persönlichen Beratung sucht.

Gesundheitsmessen finden zunehmend Interesse in der Öffentlichkeit. Ihre Messeauftritte hat die Bürgerinformation um Vorträge zu verschiedenen Themen rund um die gesundheitliche Versorgung erweitert. Themen der Vorträge waren u. a. Patientenverfügung, Individuelle Gesundheitsleistungen und Vorsorge. Auch das Angebot an Patienteninformationen ist überarbeitet und erweitert worden. Zudem sind von den Mitarbeiterinnen neue Handouts und Flyer erstellt worden.

Zur Qualitätssicherung werden alle Anrufe der Bürgerinformation statistisch erfasst. Im Berichtsjahr wurden die Kategorien der Statistik geringfügig verändert, um die Anfragen inhaltlich besser differenzieren zu können. Zwangsläufig ergab sich daraus eine leichte Veränderung der Auswertung im Vergleich zum Vorjahr.

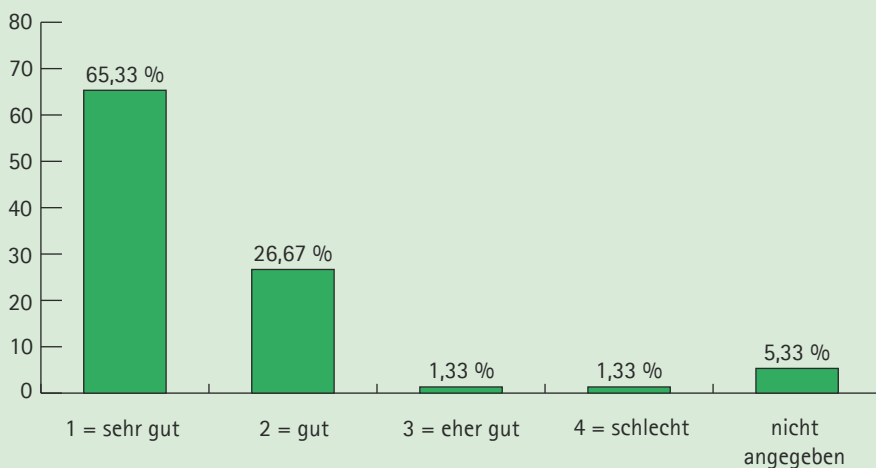
Im Berichtsjahr war die Suche nach einem Arzt mit besonderen Qualifikationen oder einem Krankenhaus mit besonderem Tätigkeitsschwerpunkt wieder das häufigste Beratungsanliegen. Die Hilfestellung bei der Arztsuche, zu der die Bürgerinformation aufgrund der Datenbanken der beiden ärztlichen Körperschaften gesicherte Informationen geben kann, nimmt damit bei der Beratungstätigkeit wieder einen großen Stellenwert ein. Am zweithäufigsten wurden allgemeine Informationen zur gesundheitlichen Versorgung in Westfalen-Lippe gewünscht – Fragen zu Weiterbildung und Qualifikation von Ärzten, Fragen zur vertragsärztlichen Versorgung wie zum Beispiel Vorsorgeleistungen, sind nur einige Beispiele.



Die Anzahl der Beschwerden stieg im Vergleich zum Vorjahr deutlich an. Hier dominierten die Beschwerden über ein Fehlverhalten des Arztes mit fast 50 %. Die Patienten beklagten häufig auch Schwierigkeiten bei der Terminvergabe in Facharztpraxen und zu lange Wartezeiten. Die Anrufer äußern aber auch indirekt ihren Unmut über die Auswirkungen des derzeitigen Gesundheitssystems. Hier ist die Rede von den Fragen zu Regelungen aus dem vertragsarztrechtlichen Bereich wie z. B. der Praxisgebühr und Überweisungen oder zu Inhalten und Abgrenzung von sogenannten individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL). Leicht zurückgegangen sind die Anfragen zur Verordnung oder Nichtverordnung von Arznei-, Heil- und Hilfsmitteln zulasten der Gesetzlichen Kranken-

versicherung. Gerade bei den Fragen zur Verordnung von Arzneimitteln und Heilmitteln zeigt sich aber immer wieder Unmut und Unverständnis der Anrufer sowohl bezüglich der Vorgaben in den Richtlinien des GBA als auch bezüglich deren Umsetzung durch Ärzte. Die Anzahl der Anfragen, in denen die Anrufer um Erläuterung von medizinischen Therapien und Untersuchungsmethoden, hat sich im Berichtsjahr nicht verändert. Insgesamt betrachtet konnte den meisten ratsuchenden Patienten eine Problemlösung angeboten werden.

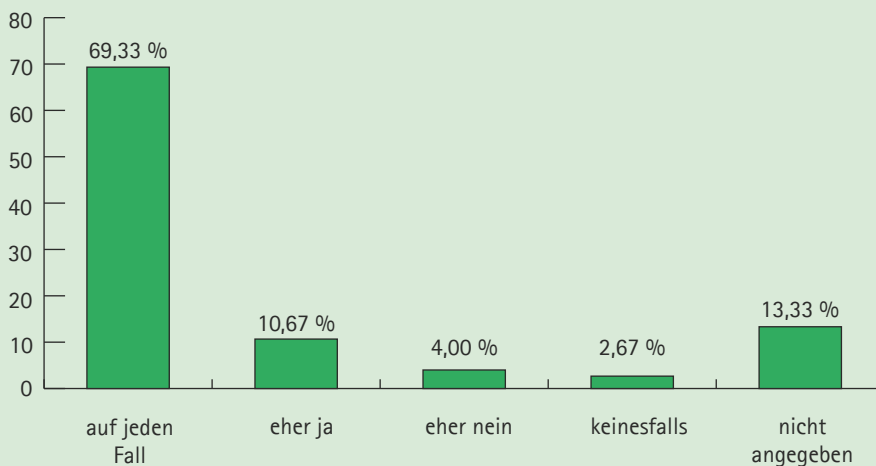
### Wie bewerten Sie die Beratung insgesamt?



Im Jahr 2008 hatte die Bürgerinformation erstmals eine Nutzerbefragung durchgeführt. Der Fragebogen wurde im Jahr 2009 überarbeitet und optimiert. Im Herbst des Jahres wurde ein Probelauf mit dem neuen Evaluationsbogen durchgeführt. Die Rücklaufquote von 50 % zeigte eine gute Akzeptanz und Nutzbarkeit des Bogens. Der Bogen wird in dieser Form nun zur permanenten Evaluation der Arbeit genutzt.

Der Schwerpunkt der Befragung liegt zum einen in der Abfrage der Kompetenz der Beraterin (Freundlichkeit, fachliche Kompetenz und Unabhängigkeit). Zum anderen wird nach Aktualität, Verständlichkeit und Anwendbarkeit der Information und nach einer Weiterempfehlung bzw. erneuten Inanspruchnahme gefragt. Schließlich soll die Beratung insgesamt bewertet werden.

### ... informiert unabhängig



Mehr als 75 % der ratsuchenden Patienten waren mit dem Ergebnis der Beratung durch die Mitarbeiterinnen – insbesondere was Freundlichkeit und fachliche Kompetenz angeht – sehr zufrieden. Hervorzuheben ist hier die Beurteilung der Unabhängigkeit der Beratung. Fast 70 % der Befragten bewerteten die Unabhängigkeit der Auskünfte mit dem Kriterium „Auf jeden Fall“. Lediglich 4 % der Ratsuchenden hatte erhebliche Zweifel an der Unabhängigkeit, 3 % stufte die Unabhängigkeit der Informationen mit „keinesfalls“ ein. Es gab also nur wenige kritische Stimmen, die der Einrichtung die erforderliche Unabhängigkeit absprachen.

Etwa 75 % der Befragten schätzten die von den Mitarbeiterinnen der Bürgerinformation gegebene Information als aktuell, verständlich und auch auf ihre persönliche Situation anwendbar ein.

92 % der Anrufer bewerteten die Beratung insgesamt als sehr gut bis gut, 93 % würden den Rat der Bürgerinformation wieder in Anspruch nehmen und 87 % würden die Bürgerinformation weiterempfehlen.