

## Patientenberatung

Als Einrichtung der ärztlichen Körperschaften steht die Patientenberatung Westfalen-Lippe sowohl Patienten, Angehörigen und Interessierten als auch den Ärzten in der Region Westfalen-Lippe als qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung.

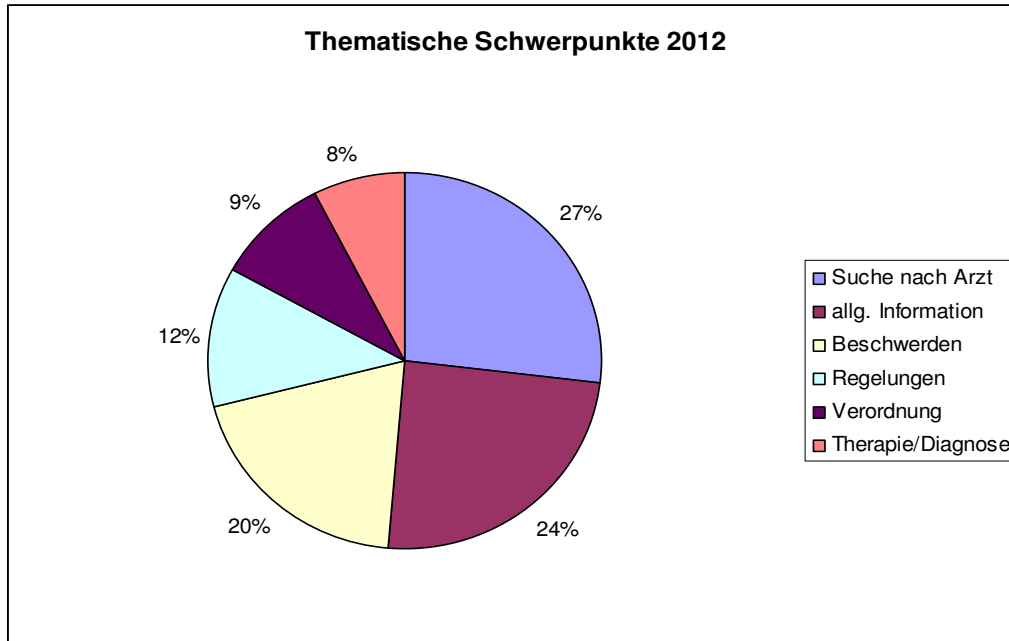
### Die Anfragen

Das Beratungsangebot stößt weiterhin auf große Resonanz. Wie schon in den vergangenen Jahren wandten sich jährlich annähernd 14.000 Ratsuchende an die Einrichtung, im Jahr 2012 waren es 13.711 Anfragen. In den meisten Fällen erfolgt die Kontaktaufnahme per Telefon, allerdings nimmt die Zahl der Anfragenden zu, die sich per E-Mail an die Patientenberatung wenden. Wie schon in den Jahren zuvor waren im Jahr 2012 die Arztsuche bezüglich besonderer Qualifikationen oder Genehmigungen sowie die Auskunft über Tätigkeitsschwerpunkte von Krankenhausärzten neben allgemeinen Anfragen die häufigsten Anliegen. Anhand der zur Verfügung stehenden Datenbanken beider Körperschaften konnten hierzu gesicherte Informationen gegeben werden, wobei in der Regel der Ratsuchende innerhalb eines Tages eine Antwort auf seine Anfrage erhält.

Die Anzahl der Beschwerden und die Anfragen zu Regelungen im Gesundheitswesen sind im Vergleich zum Vorjahr unverändert geblieben. Lange Wartezeiten und Probleme bei der Terminvergabe geben ebenso Anlass zur Verärgerung wie auch bestimmte Regelungen im vertragsärztlichen Bereich. Zunehmend wird in einigen ländlichen Regionen die mangelnde Sicherstellung insbesondere bei der fachärztlichen Versorgung beklagt. Weitere Beschwerden richten sich gegen (zum Teil vom Patienten empfundenen) ärztliches Fehlverhalten, wobei der Umgang mit sogenannten Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) ein relevantes Thema darstellt.

Zu verzeichnen ist eine deutliche Verlagerung zu komplexeren Fragestellungen von teils kritischem, teils forderndem Charakter. Als Ursache lässt sich in vielen Fällen eine medizinische Vorinformation von unterschiedlicher Qualität feststellen, auch scheinen Medienberichte die Anspruchshaltung von Patienten und Angehörigen nicht unbeeinflusst zu lassen. Praxisgebühr- und Überweisungsregelungen sowie die Frage nach der Umsetzung der nunmehr gesetzlich vorgegebenen Möglichkeit der Langzeitgenehmigung von Heilmittelverordnungen sind ebenfalls Anlass für Beschwerden.

Zunehmend wird die Patientenberatung von Ratsuchenden in Anspruch genommen, die von ihrer (Gesetzlichen) Krankenkasse an die gemeinsame Beratungseinrichtung der ärztlichen Körperschaften weitergeleitet werden.



## Öffentlichkeitsarbeit

Das individuelle Beratungsangebot der Patientenberatung für Ärzte und Patienten in Westfalen-Lippe wird durch eine umfassende Öffentlichkeitsarbeit ergänzt, die in Form von Publikationen, Medienbeiträgen und Veranstaltungen das Leistungsspektrum einer von beiden ärztlichen Körperschaften getragenen Beratungseinrichtung repräsentiert. Dieses umfasst neben der individuellen Beratung die Erstellung von schriftlichem Informationsmaterial für Patienten, regelmäßige Vortragstätigkeiten sowie die Pflege der eigenen Internetseite. Neu herausgegeben wurden Flyer zu den Themen „Notrufnummern“, „Vorsorge- und Früherkennungsuntersuchungen“ sowie eine „Checkliste für den Krankenhausaufenthalt“.



Ärztliche Fortbildungen sowie Vorträge für Hospizvereine, Selbsthilfegruppen und andere Interessenten sind ebenso Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit wie auch die Teilnahme an diversen Veranstaltungen im Bereich der Patienteninformation. Große Resonanz in der Öffentlichkeit findet die „KVWL-Sprechstunde“, eine Reihe von Informationsveranstaltungen für Patienten im Hause der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe in Dortmund zu verschiedenen Themen wie z. B. Diabetes, Übergewicht oder Rückenerkrankungen. Diese erfolgreich im Jahr 2012 begonnene und seitens der Patientenberatung moderierte Veranstaltungsreihe wird im Jahr 2013 fortgesetzt.

Der Informationsbedarf zur Patientenverfügung ist seit Inkrafttreten des sogenannten Patientenverfügungsgesetzes im September 2009 stetig gewachsen. Der in Westfalen-Lippe bereits etablierte „Leitfaden zu Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht für Patienten und Angehörige“ wurde überarbeitet und ergänzt in seiner mittlerweile 3. Auflage das Beratungs- und Vortragsangebot für Ärzte und Interessierte.

Eine weitere an die ärztliche Selbstverwaltung gerichtete Aufgabe ergibt sich aus zunehmend an die Patientenberatung gerichteten medizinethischen und -rechtlichen Fragestellungen rund um das Transplantationsgeschehen in Deutschland, auf welche die Patientenberatung mittels individueller Information und Beratung sowie in Vorträgen eingeht.

## **Vernetzung**

Die Patientenberatung der Ärztekammer und Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe arbeitet im Verbund mit verschiedenen Partnern und steht Kooperationen offen gegenüber. Durch gemeinsame Projektarbeit mit anderen Akteuren im Bereich Patientenberatung und Patientensicherheit ist die Einrichtung gut vernetzt.

Wesentliche Voraussetzungen einer für Ärzte und Patienten auch in Zukunft erfolgreichen Arbeit der Patientenberatung Westfalen-Lippe sind Austausch und Zusammenarbeit mit Beratungseinrichtungen anderer Träger. Genannt seien hier ärztliche Körperschaften auf Landesebene in gemeinsamer (z. B. Patientenberatung Hamburg) oder getrennter (z. B. Patientenberatung der Ärztekammer Nordrhein) Trägerschaft sowie auf Bundesebene (BÄK, KBV) und weitere Ansprechpartner, so z. B. die Patientenbeauftragten der Bundesregierung und des Landes NRW, die Unabhängige Patientenberatung Deutschland sowie Einrichtungen der Selbsthilfe.

Aufgrund eigener Fort- und Weiterbildung, kontinuierlicher Pflege und Ergänzung bestehender Kontakte und der zur Verfügung stehenden Daten ist die gemeinsame Patientenberatung von Ärztekammer und Kassenärztlicher Vereinigung Westfalen-Lippe gut aufgestellt, um Veränderungen

durch gesetzliche Neuregelungen (z. B. Patientenrechtegesetz, Langzeitgenehmigung von Heilmittelverordnungen) zu begegnen und sich auf einen ständig wandelnden Informationsbedarf zeitnah einstellen zu können.