



Jahresbericht 2008 und 2009

Gesundheitsladen Bielefeld e.V.



Gesundheit bewegt!



Inhalt

| | |
|---|----|
| Vorwort | 1 |
| Was gibt es Neues im Gesundheitsladen? | 2 |
| Gesundheitspolitik | 3 |
| Öffentlichkeitsarbeit | 5 |
| Unabhängige Patientenberatung | 6 |
| Auswertung der Beratungsdokumentation | 7 |
| Besondere Projekte in Bielefeld | 9 |
| Gesundheitsversorgung | 10 |
| Patientenstelle in der BAGP und im G-BA | 11 |
| Gesundheitskonferenzen/Netzwerke | 12 |
| Gesundheits-Mediothek | 13 |
| Ausblick | 13 |
| Leitbild (Auszug) | 14 |

Impressum

Herausgeber: Gesundheitsladen Bielefeld e.V.
Breite Straße 8 · 33602 Bielefeld
Telefon 0521 · 133569 · Fax 0521 · 176106
www.gesundheitsladen-bielefeld.de
gl-bielefeld@gesundheits.de

V.i.S.d.P.: Günter Hölling
Gestaltung: www.akzent-designbuero.de
Druck: AJZ-Druckerei · Dez. 2009
Auf Recyclingpapier gedruckt

Vorwort

Der Vorstand des Gesundheitsladen Bielefeld dankt den hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen für ihren engagierten Einsatz der letzten Jahre, der den Bestand und die Perspektive des Vereines entscheidend mitbestimmt hat.

Insbesondere das Projekt UPD - Unabhängige Patientenberatung Deutschland ist für die zunehmende Bedeutung mitverantwortlich.

Ein weiterer Dank gilt unseren ehrenamtlichen Mitarbeiter/-innen, die in den letzten Jahren zu uns gefunden haben. Ohne diese freiwillige und kompetente Mitarbeit wären viele unserer Aktivitäten nicht möglich gewesen, insbesondere die Weiterentwicklung der Mediothek. Hervorzuheben ist auch die Leitbildentwicklung im Gesundheitsladen.

Als gesellige Glanzpunkte unserer Vereinstätigkeit 2008 + 2009 sind ein Fahrradausflug, eine Tageswanderung und unsere traditionellen Jahreshauptversammlungsnachfeiern in guter Erinnerung.

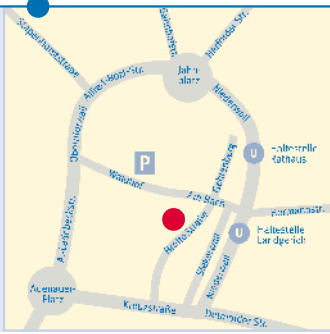
Im Übrigen präsentieren wir uns im neuen Gewand auf www.gesundheitsladen-bielefeld.de. Besuchen Sie uns hier, auch um Neues und Aktuelles zu erfahren.

Der Vorstand, der am 1.12.2009 wiedergewählt wurde, freut sich auf weitere Jahre der wachsenden Bedeutung des Gesundheitsladens. Die Mitgliederzahlen sind konstant geblieben, unsere Finanzsituation ist derzeit ausreichend gesichert. Wir hoffen, dass die Regelfinanzierung der UPD über die Projektlaufzeit hinaus politisch beschlossen wird.

Abschließend nochmals Dank an unsere ausgeschiedenen ehemaligen Vorstandsmitglieder Thorsten Sureck und Anette Papp für Ihren Einsatz in den Vorjahren.

gez. Der Vorstand
Maria Riemann / Cäcilia Koch / Carlo Töpler





Was gibt es Neues im Gesundheitsladen ?

Neue Räume

Seit dem 01.04.2007 befindet sich der Gesundheitsladen Bielefeld e.V. in den neuen Räumen in der Breite Straße 8. Im Rahmen des Modellprojektes Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD sind die Beratungszeiten und das Beratungsteam erweitert worden und es gibt nun drei separate Beratungszimmer.

Darüber hinaus ist jetzt die Mediothek mit ihren Büchern, Zeitschriften, Videos und TV ausgebaut und im Eingangsbereich gut erreichbar. Hier steht den Ratsuchenden auch ein Internetzugang für angeleitete Recherchen zur Verfügung.

Seit mehreren Jahren ist die Anlaufstelle für Psychiatriebeschwerden im Gesundheitsladen angesiedelt. Sie nutzt die Infrastruktur für ihre Beschwerdegruppenarbeit. Die allgemeine Patientenberatung kann so bei speziellen Anfragen auf diese Anlaufstelle verweisen (donnerstags von 16 bis 17 Uhr und telefonisch 0521-133561).

Neue (und bekannte) Gesichter

Das Beratungsteam besteht seit vielen Jahren aus Judith Storf und Günter Hölling und wurde 2006 um Silke Karallus erweitert. Karin Freese ist ebenfalls langjährig im Gesundheitsladen tätig und seit 2006 im UPD-Modellprojekt für die Teilprojekte „Freiwilliges Engagement in der Unabhängigen Patientenberatung“ und „Neue Versorgungsformen“ zuständig.

Antje Klötzler kümmert sich um spezielle Rechercheaufgaben vor allem im Sozialversicherungsbereich und Uwe Ohlrich steht für einen juristischen Hintergrunddienst zur Verfügung. Gudrun Rzeski unterstützt die Arbeit der Beratungsstelle als Honorarkraft für Bürotätigkeiten und Empfang an zwei Tagen in der Woche. Berat Islam hilft bei der Telematikinfrastruktur.

Im Rahmen des ersten Teilprojektes konnten neue ehrenamtliche Kräfte gewonnen werden: Anke Gärner, Elke Lengnick, Jürgen Lackner, Karin Schmids-Boven, Klaus-Peter Gnaß, Petra Granemann und Sabrina Menze.

Viele Studierende, Praktikantinnen und Praktikanten aus der Universität oder Fachhochschule haben unsere Arbeit unterstützt bzw. kennengelernt.

Neues Leitbild

Im Jahr 2008 hat der Gesundheitsladen ein eigenes Leitbild entwickelt und darin seine Grundwerte, Philosophie, Schwerpunkte und langfristige Orientierung formuliert. Hieran haben alle Mitarbeiter/-innen und der Vorstand des Gesundheitsladens gemeinsam mitgewirkt. Unterstützt wurde dieser Entwicklungsprozess von der Praktikantin Sonja Lütkehaus.

Neue Homepage

Der Gesundheitsladen Bielefeld präsentiert sich seit Ende Juli 2009 mit einer neuen Website. Sonja Lütkehaus und Klaus-Peter Gnaß haben intensiv mit vielen guten Ideen mitgearbeitet.



Über www.gesundheitsladen-bielefeld.de kann die neue Homepage angesehen und Informationen über Aktuelles, Mitarbeiter/-innen, Veranstaltungen, Arbeitsgruppen, Mitmach- und Unterstützungsmöglichkeiten, Pressemitteilungen etc. nachgelesen werden.





Am „Gesundheitspolitischen Aschermittwoch“ 2009 wurde in Bielefeld heiß gekocht. Unter den Augen von 60 Teilnehmer/-innen versuchten H. Flottmann und H. Kuntz den Gesundheitsfonds genießbar zu machen.

Gesundheitspolitik

AG Gesundheitspolitik und Aschermittwoch

Die Gesundheitsreform 2007 sah zum 01.01.2009 neben anderen wichtigen Veränderungen den Start des Gesundheitsfonds zur Finanzierung der Gesetzlichen Krankenversicherung vor. Aus diesem Anlass wurde eine interne Fortbildung durchgeführt. Hieraus entstandene Forderungen an die Politik wurden am „Gesundheitspolitischen Aschermittwoch“ des Gesundheitsladens weiterentwickelt.

Danach formulierte die zu diesem Zweck auf Initiative von Jürgen Lackner ins Leben gerufene AG Gesundheitspolitik Fragen an die Bundespolitik. Die Beantwortung durch die im Bundestag vertretenen Fraktionen wurde wegen der aktuell bevorstehenden Bundestagswahl in Form einer Wahlinfo mit den vollständig aufgearbeiteten Ergebnissen der Befragung auf der Website des Gesundheitsladens realisiert. (Siehe auch „Arbeitsgruppe“ auf www.gesundheitsladen-bielefeld.de)

Nun ist die Bundestagswahl vorüber und eine neue Regierungskoalition hat ihre Arbeit aufgenommen. Welche Veränderungen sich im Bereich der Gesundheitspolitik ergeben werden, ist teilweise absehbar, einiges ist aber auch noch offen.

Die AG Gesundheitspolitik wird weiterhin berechnete Forderungen und/oder Fragen an die Adresse der Politiker aus Regierung und Opposition stellen und die Reaktionen darauf in geeigneter Form veröffentlichen. Die AG freut sich über neue Mitstreiter/-innen zum gemeinsamen Austausch über gesundheitspolitische Themen und deren Bewertung aus verschiedenen Perspektiven.

Der Gesundheitsladen Bielefeld lädt zum Gesundheitspolitischen Aschermittwoch

Der Gesundheitsfonds heißgekocht!

Erleben Sie
Holger Kuntz und Heinz Flottmann,

die kochen  gemeinsam und mit Könnerhand und Sprachgeschick den Gesundheitsfonds genießbar machen.

Vom Könner kreiert statt vom Lobbyisten serviert.

Wann: 25. Februar 2009
um 19.30 Uhr
Wo: Historischer Saal der VHS
Ravensberger Park 1

Wer mit uns die Suppe auslöffeln will (bitte einen eigenen Löffel mitbringen), der möge sich anmelden im:



Gesundheitsladen Bielefeld e.V.
Breite Str. 8, 33602 Bielefeld
Tel.: 0521 133569
eMail: gl-bielefeld@gesundheits.de

Kostenbeitrag für die Suppe: 3,00 Euro



Der Gesundheitsladen Bielefeld führt seit mehreren Jahren einen „Gesundheitspolitischen Aschermittwoch“ zu strittigen Gesundheitsthemen durch.



Das PatientInnen-Bündnis zur elektronischen Gesundheitskarte, an dem sich auch die BAGP und der Gesundheitsladen Bielefeld beteiligen, hat Forderungen zur e-Card aus Patientensicht aufgestellt.

Elektronische Gesundheitskarte

Die Entwicklung, Einführung und Nutzung der elektronischen Gesundheitskarte ist umstritten. Viele Versicherte fürchten einen Datenklau oder einen unkontrollierten Missbrauch ihrer Daten.

Der Gesundheitsladen hat mit einer Arbeitsgruppe und einer öffentlichen Veranstaltung diese Sorgen aufgegriffen und zusammen mit der BAGP eine Liste von notwendigen Anforderungen formuliert. www.bagp.de

Mittlerweile ist von der neuen Bundesregierung eine Überprüfung der Sinnhaftigkeit und Sicherheit der eCard aufgrund der bisherigen Modell-erfahrungen geplant. Dabei wird sich zeigen, ob die Bedenken und kritischen Kommentare Berücksichtigung finden.

Gesundheitsreform (2007 – 2009)

Die stufenweise eingeführte Gesundheitsreform hat in der unabhängigen Patientenberatung zu einem erhöhten Beratungsbedarf geführt. Neben den Beratungsanliegen wurden auch viele Beschwerden zu den eingeführten Änderungen registriert.

Besondere Kritik richtete sich auf drei Elemente der Reform:

- die zusätzlichen finanziellen Belastungen (Zuzahlungen, Praxisgebühr),
- die Aushöhlung des Solidarprinzips der GKV (einseitige zusätzliche Belastung der Arbeitnehmer/-innen, einheitliche Zusatzbeiträge) und
- der Versuch der Sanktionierung für sogenanntes „gesundheitsgefährdendes“ Verhalten (z.B. Streichung der Chronikerregelung).

Zudem ist die Intransparenz des Gesundheitssystems durch die Gesundheitsreform weiter gestiegen.

Die Mitarbeiter/-innen des Gesundheitsladens haben durch verschiedene Aktivitäten an der

Aufklärung über die Neuregelungen mitgewirkt. 2008 wurden allein 15 Vorträge auf Einladung von verschiedenen Veranstaltern (Selbsthilfe, Kliniken, Sozialdienste) gehalten. Eine intensive Presse-/Medienarbeit war ebenfalls Bestandteil der Aufklärungsarbeit.

Im Rahmen der BAGP hat der Gesundheitsladen an der Erstellung und Verteilung einer Infobroschüre zur Gesundheitsreform mitgewirkt.

Gleichzeitig hat der Gesundheitsladen Position bezogen gegen die Verschlechterung der gesundheitlichen Versorgung der Patient/-innen durch die Gesundheitsreform. Deutliche Kritik wurde an die Entscheidungsebene rückgemeldet (Politik, Gemeinsamer Bundesausschuss G-BA, Krankenkassen, Patientenbeauftragte usw.).

Koalitionsvertrag 2009

Die neue CDU/CSU/FDP-Koalition hat im Oktober 2009 einen gemeinsamen Koalitionsvertrag u.a. mit Neuregelungen zur Gesundheitsversorgung vorgelegt.

Der Gesundheitsladen hat sehr zeitnah mit einer ersten Stellungnahme auf diese Vorlage reagiert. Besonders die weiteren Einschnidungen für gesetzlich Versicherte, die angekündigten weiteren Zuzahlungen in der Krankenversicherung und Pflegeversicherung werden kritisiert. (Siehe auch „Aktuelles“ auf www.gesundheitsladen-bielefeld.de)

Der Gesundheitsladen bietet eine aktive Mitarbeit in gesundheitspolitischen Arbeitskreisen an, die zur Konkretisierung des Koalitionsvertrages gegründet werden sollen.





Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist für den Gesundheitsladen eine zentrale Aufgabe, hierüber steigert er seinen Bekanntheitsgrad, präsentiert seine Angebote, stellt seine gesundheitspolitischen Positionen dar und bietet eine Kommunikationsmöglichkeit mit den Bürger/-innen und den Kooperationspartner/-innen.

Der Gesundheitsladen hat seine Öffentlichkeitsarbeit 2009 weiter ausgebaut. Im Vordergrund stehen die Themen der regionalen Patientenberatung und der aktuellen gesundheitspolitischen Diskussionen. In verschiedenen Medien wird über die unabhängige Patientenberatung und die wichtigsten Beratungsthemen informiert. Der von der UPD regelmäßig verfasste „Fall des Monats“ wird z.B. in der Neuen Westfälischen veröffentlicht.

Mit regelmäßigen Auftritten im Fernsehen (z.B. Markt: IGeL-Leistungen, WDR regional: Schweinegrippe, Hier und Heute: Patientenrechte), in landesweiten Radiosendern (z.B. WDR Bürgernah: Hausarztmodell, Rechte der Pflegebedürftigen) und in der ostwestfälischen Presse (z.B. NW: Zahnersatz, Bielefelder Spiegel: Angebote der Patientenberatung) stellen sich Gesundheitsladen, Patientenstelle und Unabhängige Patientenberatungsstelle in ihrer Region vor. Über die Mitgliedschaft in der BAGP geben Mitarbeiter/-innen des Gesundheitsladens und der Patientenstelle auch Interviews und Presseartikel in überregionalen Medien. Positionen zu aktuellen gesundheitspolitischen Themen, aber auch Erfahrungen und Beschwerden der Patient/-innen aus der Patientenberatung werden so in die Öffentlichkeit transportiert.

Zur Öffentlichkeitsarbeit gehört weiter die Organisation von eigenen Veranstaltungen zu brisanten Themen und die Teilnahme an externen Tagungen. Vorträge vor Betroffenen, vor interessierten Bürger/-innen, aber auch vor Gesundheitsberufler/-innen, die Teilnahme an Podiumsdiskussionen bilden einen aktiven Teil dieser Arbeit.

Weitere Möglichkeiten zur Kommunikation mit den Bürger/-innen der Region ergaben sich an Infotischen, auf Veranstaltungen, während der Teilnahme an Aktionen in Ostwestfalen und NRW (z.B. Patientenmesse in Essen) und bei Feierlichkeiten (z.B. Jubiläum des Gesundheitsladens).

Der Gesundheitsladen stellt sich seit August 2009 mit einem neuen Internetauftritt vor. Hier finden sich Geschichtsdaten, das Profil, Stellungnahmen, Presseartikel des Gesundheitsladens und Fotos der Mitglieder, Mitarbeiter/-innen und Ehrenamtlichen. Verantwortlich für die Öffentlichkeitsarbeit ist Judith Storf.



Unabhängige Patientenberatung Orientierung im Gesundheitswesen

Welcher Arzt, welches Krankenhaus, welche Kurklinik ist für mich die richtige? Oft sind Patienten mit diesen Fragen überfordert. Eine erste Orientierungshilfe gibt die Unabhängige Patientenberatung. „Die Intransparenz im Gesundheitswesen nimmt tendenziell zu“, berichtet Judith Storf, die seit über 18 Jahren als Beraterin tätig ist. Träger der Beratung ist der Gesundheitsladen Bielefeld e. V., der sich 1981 als eine Initiative von Patienten und Professionellen des Gesundheitswesens gründete. Das Angebot der Beratung ist kostenlos und unabhängig. „Typischerweise drehen sich die Fragen rund um das Thema „Behandlung“, so die 47-Jährige. „Zumeist geht es um Alternativen zu einer bestimmten Therapie oder einfach darum, eine zweite Meinung einzuholen.“ Manchmal „übersetzt“ das Team, das aus drei Beratern und zwei Honorarkräften besteht, Krankenunterlagen in auch für den Laien verständliches Deutsch. Ein großer Bereich erstreckt sich allerdings auf Beschwerden von Patienten. „Das reicht von einer Unzufriedenheit im zwischenmenschlichen Bereich bis hin zu dem Verdacht auf Behandlungsfehler. Das betrifft nicht nur den Arzt, sondern auch Physiotherapeuten oder Heilpraktiker.“ Auch bei der Wahl der Krankenkasse ist die Beratungsstelle behilflich. „Der finanzielle Aspekt wird mit der Vereinheitlichung des Beitragssatzes im kommenden Jahr wegfallen, dann geht es ausschließlich noch um die Leistungen“, erklärt Judith Storf, die auch Sprecherin der Bundesarbeitsgemeinschaft der Patientenstellen ist. Häufig herrscht Unsicherheit darüber, welche Leistungen von der Kasse

zurückmelden. Die Informationen aus den Fragebögen werden aufgearbeitet. Diese und weitere Informationen stehen anschließend allen Bürgern als Orientierungshilfe zur Verfügung. (E.B.)

☒ Nähere Infos unter www.gesundheits.de/gj-bielefeld





Unabhängige Patientenberatung
– das hat uns gerade noch gefehlt?!
In der Politik erkannt und
im Koalitionsvertrag genannt.

Unabhängige Patientenberatung UPD – Beratungsstelle Bielefeld

Der Gesundheitsladen Bielefeld e.V. kann auf eine lange Erfahrung in der unabhängigen Patientenberatung zurückblicken.

Seit über 20 Jahren ist die Patientenstelle im Gesundheitsladen aktiv, zunächst mit ehrenamtlichen Kräften, dann seit etwa 10 Jahren in Modellprojekten mit hauptamtlichen Mitarbeiter/-innen.

Seit 2006 findet diese Arbeit im Rahmen des bundesweiten Modellprojektes „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“ als UPD - Beratungsstelle Bielefeld statt.

In diesem Modellprojekt mit gesetzlichem Auftrag (§ 65 b SGB V) arbeiten der Verbund unabhängige Patientenberatung VuP e.V., der Sozialverband VdK e.V. und der Verbraucherzentrale Bundesverband vzbv e.V. als Gesellschafter zusammen.

Im operativen Bereich sind eine Bundesgeschäftsstelle, mehrere überregionale Kompetenzstellen und 22 regionale Beratungsstellen tätig. In NRW gibt es Beratungsstellen in Bielefeld, Köln und Witten. Diese drei Beratungsstellen sind in der Gesellschaftergruppe VuP organisiert und von regionalen gemeinnützigen Vereinen getragen.

Finanziert wird das Modellprojekt vom GKV-Spitzenverband.

Die Beratung und Information erfolgt zu

- Patientenrechten
- Gesetzlichen Neuregelungen
- Leistungen der Krankenkassen
- Konflikten mit Ärzt/-innen oder Krankenkasse
- Behandlungsweisen und -kosten
- Verdacht auf Behandlungsfehler
- Orientierung im Gesundheitswesen
- Patientenverfügung und Vorsorgevollmacht
- Suche nach Ärzt/-innen, Kliniken etc.

Die Beratung ist kostenfrei und wird an 4 Tagen in der Woche in der Bielefelder Beratungsstelle angeboten, darüber hinaus in der telefonischen Hotline bundesweit von Montag bis Freitag von 10 bis 18 Uhr unter der Nummer 0800 0 11 77 22.

Die Beratung erfolgt anonym und neutral. Neben der direkten Patientenberatung per Telefon, Besuch, Brief, Fax oder E-Mail engagieren sich die Mitarbeiter/-innen im Modellprojekt: sie nehmen teil an Fortbildungen und Supervision, an Arbeitskreisen und Qualitätsaudits, an Verbundkonferenzen und Veranstaltungen. Die Fortbildungen sichern die Beratungsqualität, dienen der Qualitätsverbesserung und der Aktualisierung des Beratungswissens.

Vor Ort gibt es regelmäßigen Austausch mit anderen Einrichtungen im Gesundheitswesen. Durch diese Kooperationen werden die Erfahrungen der Patient/-innen gebündelt und an die Verantwortlichen im Gesundheitssystem zurückgemeldet. Hierdurch sollen Mängel erkannt und möglichst behoben werden.

Um die Arbeit bekannt zu machen und um auf aktuelle Themen aufmerksam zu machen, findet eine regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit statt. Die örtlichen Medien berichten immer wieder über die Beratungsstelle und ihre Schwerpunkte. Zusammen mit der Bundesgeschäftsstelle wird ein Beratungsfall des Monats veröffentlicht.

Die Strukturen, Prozesse und Ergebnisse der Patientenberatung werden einem regelmäßigen internen Qualitäts-Audit unterzogen und extern durch eine wissenschaftliche Begleitung evaluiert. Günter Hölling ist für die Projektkoordination in Bielefeld zuständig.





Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD Beratungsstelle Bielefeld

Auswertung der Beratungsdokumentation

Regionale Beratungsstelle Bielefeld: 1. Halbjahr 2008 / 1. Halbjahr 2009

Das Modellprojekt „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD“ hat eine gemeinsame Beratungsdokumentation, die bundesweit und regional ausgewertet wird.

Für die Beratungsstelle Bielefeld wird hier die regionale Auswertung aus dem 1. Halbjahr 2008 im Vergleich mit dem 1. Halbjahr 2009 genutzt, um einige Aspekte der Beratung darzustellen.

2008 sind insgesamt 2363 Beratungen erfolgt, davon 1147 Beratungsfälle im 1. Halbjahr 2008. Mit 1998 Beratungsfällen im 1. Halbjahr 2009 hat es eine Steigerung um 74 % gegeben.

In allen 22 UPD-Modellprojektstandorten sind durchschnittlich 1957 Beratungen im 1. Halbjahr 2009 dokumentiert.

Im 1. Halbjahr 2009 kamen 59 % der Ratsuchenden aus Bielefeld, 31 % aus NRW und 10 % aus anderen Regionen.

Das Durchschnittsalter betrug 55 Jahre. 62 % der Ratsuchenden waren weiblich. Etwa 87 % waren gesetzlich krankenversichert und 11 % in einer privaten Vollversicherung.

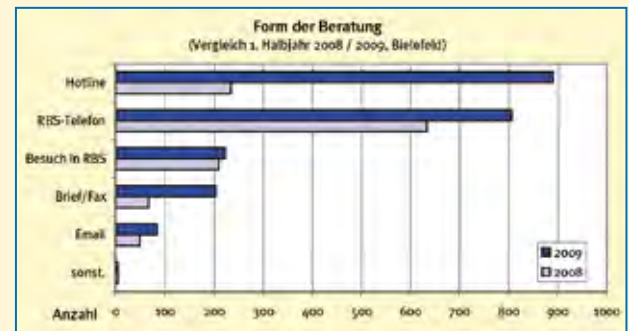
Überwiegend erfolgte eine sofortige Antwort auf die Anfrage (81 %). In 75 % waren die Ratsuchenden selbst als Patient/-in betroffen, in 22 % der Fälle fragten Angehörige oder Freund/-innen und in 3 % fragten Professionelle nach.

Die nachfolgenden Angaben beziehen sich auf den Vergleich des ersten Halbjahres 2008 und 2009.

Die Beratung erfolgte 2009 zu 55 % mit direktem Regionalbezug, im Jahr davor waren es 80 %. Diese gravierende Veränderung begründet sich durch eine stark zunehmende Hotline-Nachfrage ab Januar 2009.

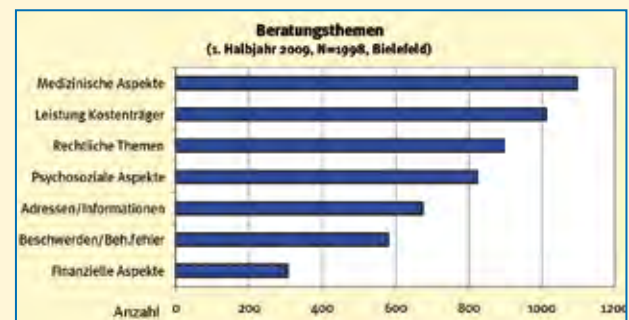
Die Hotline ist kostenfrei und wurde stärker beworben und sie wird von den regionalen Beratungsstellen bedient. Neben der enormen Zunahme der Hotline-Beratungen gab es Zuwächse auch bei den anderen Beratungsformen (s. Abb. 1).

Abb. 1:



Die Schwerpunkte der Beratung lagen 2009 bei den gesundheitlich-medizinischen Themen (55%), den Leistungen der Kostenträger (51%), den rechtlichen Themen (45%) und den psychosozialen Aspekten (41%). Immerhin 29% der Ratsuchenden hatten Beratungsbedarf zum Thema Beschwerden oder Behandlungsfehler (s. Abb. 2).

Abb. 2:

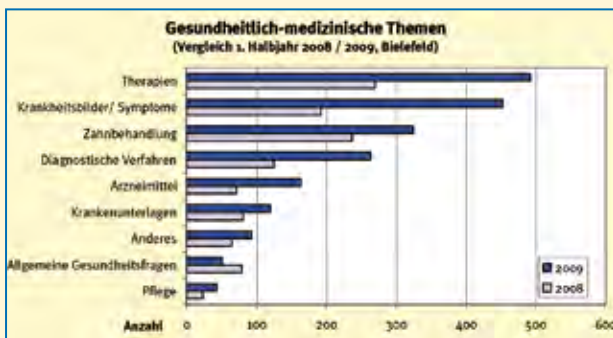


„Andere haben gesagt, da kann man gut anrufen und gute Auskunft bekommen. Das kann ich jetzt nur bestätigen.“
11.08.2009, Patient

„Die Nummer der UPD habe ich in mein Handy einprogrammiert.“
27.10.2009, Patientin

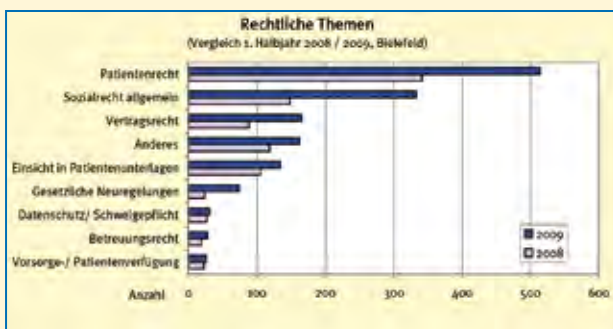
Bei der Aufschlüsselung der Themenbereiche werden besondere Aspekte deutlich, die in der Beratung verstärkt nachgefragt werden. So lag bei den **gesundheitlich-medizinischen Themen** der Schwerpunkt in 2008 und 2009 bei den therapeutischen und diagnostischen Verfahren, bei den Krankheitsbildern/Symptomen und bei der Zahnbehandlung (s. Abb. 3).

Abb 3:



Bei den **rechtlichen Themen** ging es vor allem um Patientenrechte wie z.B. das Recht auf Einsichtnahme in Krankenunterlagen. Wichtige Aspekte waren auch Fragen zum Sozialrecht, Vertragsrecht sowie zu Neuregelungen in Folge der Gesundheitsreform (s. Abb. 4).

Abb. 4:



Eine erhebliche Anfragesteigerung gab es im Bereich der **Leistungen von Kostenträgern**. Beratungen zu dem Leistungsumfang und zu den

Durchsetzungsmöglichkeiten von Ansprüchen standen im Vordergrund. Hier besteht ein Beratungsbedarf durch eine unabhängige und neutrale Stelle. Fragen gab es auch zum Kassenwechsel, zu Versicherungsverträgen, zu Gutachten, zur Rehabilitation und Pflege (s. Abb. 5).

Abb. 5:



Viele Ratsuchende wandten sich an die unabhängige Patientenberatungsstelle, weil sie mit ihren Behandler/-innen oder dem Kostenträger in Konflikt stehen. Die Zahl der **Beschwerden** gegen Leistungserbringer und Kostenträger war dabei deutlich gestiegen, während sie bei dem Verdacht auf **Behandlungsfehler** und folgende Unterstützung zurückging (s. Abb. 6).

Abb. 6:



Abschließend sei noch auf die **psychosozialen Aspekte** hingewiesen, und hier vor allem auf die Förderung der persönlichen Stärken der Betroffenen oder Angehörigen.





Besondere Projekte in Bielefeld

Freiwilliges Engagement

Im Rahmen des Teilprojektes „Freiwilliges Engagement in der UPD“ sind zur Zeit sieben freiwillig Engagierte in ihrer Freizeit im Gesundheitsladen tätig: Anke Gärner, Elke Lengnick, Karin Schmid-Boven, Petra Grannemann, Sabrina Menze, Jürgen Lackner und Klaus-Peter Gnaß. Sie unterstützen die Arbeit in der UPD-Beratungsstelle und im Gesundheitsladen auf verschiedene Weise:

- Pflege der Datenbank der Mediothek
- Pflege der Webseiten des Gesundheitsladens
- Mitarbeit in verschiedenen Projektgruppen, aktuell in der AG Pflege und in der AG Gesundheitspolitik
- Mitwirken auf Informationsveranstaltungen: Auf-, Abbau und Betreuung eines Informationsstandes, Verteilen von Veranstaltungsplakaten
- Bekanntmachen des Gesundheitsladens und der UPD-Beratungsstelle durch Flyer
- Empfang der Ratsuchenden
- Mitwirkung bei der Recherche.

Die Freiwillig Engagierten sind 2007 über Anzeigen in den regionalen Zeitungen und über eine Anzeige bei der Freiwilligen Agentur angesprochen worden. Für ihre Mitarbeit im Gesundheitsladen und der UPD sind sie durch verschiedene Maßnahmen qualifiziert worden. Sie konnten sich in einem Rechettraining, Kommunikationstraining und in einem Seminar zur Patientenbegleitung fortbilden lassen.

Mittlerweile sind die Freiwillig Engagierten sehr gut eingearbeitet, zeigen viel Einsatz und Eigeninitiative und sind aus dem Gesundheitsladen nicht mehr wegzudenken.

Jeden ersten Dienstag im Monat treffen sich Mitglieder, Mitarbeiter/-innen und Freiwillige Engagierte zum gemeinsamen Stammtisch. Karin Freese und Silke Karallus (zuständig für den Rundbrief) organisieren diese Zusammenarbeit.

Neue Versorgungsformen

Anfang des Jahres 2009 ist im Rahmen einer Kooperation im UPD Projekt (Tandemprojekt) das Projekt „Neue Versorgungsformen“ von der Beratungsstelle Witten übernommen worden.

Dieses Projekt hat zum einen das Ziel, den Ratsuchenden mehr Transparenz und Orientierungshilfe zu „Neue Versorgungsformen und Wahltarife“ zu bieten. Deshalb wurden unterschiedliche Datenbanken und Wahltarifrechner bewertet und als kommentierte Linkliste auf den Internetseiten der UPD den Ratsuchenden zur Verfügung gestellt.

Zum anderen verfolgt das Projekt den Schwerpunkt mehr Patientenorientierung in die Gestaltung von neuen Versorgungsverträgen einfließen zu lassen. Hiermit wollen wir eine größere Berücksichtigung der Patienteninteressen in der gesundheitlichen Versorgung erreichen. Dieses wird auch ein wichtiges Ziel für das Jahr 2010 im Teilprojekt sein.

Im Rahmen des Projektes wurde der diesjährige „gesundheitspolitische Aschermittwoch“ des Gesundheitsladens mit dem Thema „Einführung des Gesundheitsfonds und seine Auswirkungen auf die Neuen Versorgungsformen“ veranstaltet. Zudem gab es verschiedene Presseerklärungen, Interviews, Veranstaltungen, Vorträge, Kooperationsgespräche sowie eine interne Fortbildung und Informationsmaterial zu dem Thema.

Ende 2009 werden die Erfahrungen aus Bielefeld und Witten (die in diesem Jahr das Teilprojekt Freiwillig Engagierte realisiert haben) zusammengetragen und für das Gesamtprojekt der UPD zur Verfügung gestellt.

Karin Freese betreut dieses Projekt in Bielefeld.





Noch mal Schwein gehabt?
Alles zum Thema Schweinegrippe, Impfungen und Risiken, Sparschweine etc. gibt es im Gesundheitsladen.

Gesundheitsversorgung

Impfungen – eine Entscheidungshilfe

Der Gesundheitsladen hat drei Impf-Themen aufgegriffen:

- **Kinderschutzimpfungen**

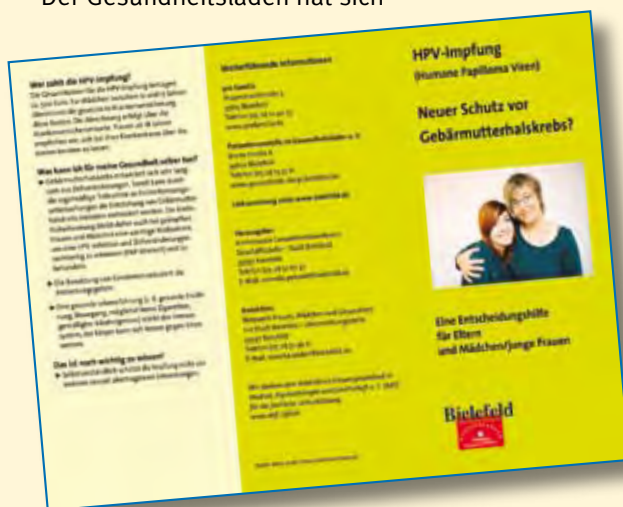
Hierzu gibt es ein ausführliches Infopaket, in dem die unterschiedlichen Informationen zum Thema neutral nebeneinander gestellt werden, damit sich Ratsuchende eine objektive Meinung bilden können. Zudem hat eine Mitarbeiterin des Gesundheitsladens einen Flyer zum Thema entwickelt und an einer Podiumsveranstaltung als Expertin mitgewirkt.

- **Impfung gegen die „Schweinegrippe“**

Die Mitarbeiter/-innen der Patientenberatungsstelle bieten hier Entscheidungshilfe für Ratsuchende. Im WDR hat eine Mitarbeiterin Fragen zur Impfung beantwortet und der Gesundheitsladen hat eine Stellungnahme verfasst.

- **Impfung gegen HPV**

Der Gesundheitsladen hat sich



intensiv mit dem Thema HPV (Humanes Papillom Virus) beschäftigt. Gemeinsam mit der Praktikantin Andrea Schelp wurde eine Patienteninformation zur Aufklärung für Mädchen und Frauen erstellt, die auch von der UPD genutzt wird.

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

Die Angebote der privat zu zahlenden Leistungen haben in den vergangenen Jahren in den Arztpraxen sehr zugenommen. Patient/-innen wissen oft nicht, ob diese sogenannten Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) sinnvoll sind. Insgesamt ist die Transparenz über Nutzen und Kosten dieser Leistungen unzureichend. Der Gesundheitsladen hat über sein Beratungsangebot und über zahlreiche Interviews, Medienauftritte und Vorträge eine umfangreiche Aufklärung zum Thema geleistet.

Die Patientenberatungsstelle Bielefeld hat zudem mit den anderen UPD-Beratungsstellen in NRW, mit den Ärztekammern und Kassenärztlichen Vereinigungen und mit Medienvertretern, ein Konzept für einen verbindlichen ärztlichen Umgang mit IGeL und verlässliche Aussagen für Patient/-innen erstellt.

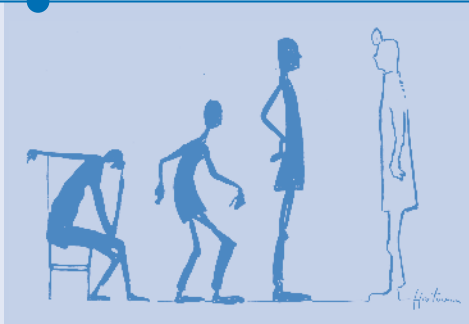
AG: Pflege

Die Bevölkerung wird immer älter und das Thema Pflege wird immer bedeutsamer. Nach Erfahrungen des Gesundheitsladens und der Patientenberatung ist es für Angehörige, Pflegekräfte oder Gepflegte schwierig, bei Mängeln in der Pflege Hilfe zu erhalten. Die AG Pflege im Gesundheitsladen widmet sich deshalb diesem Thema und versucht darzustellen, wie die Beratungslandschaft zum Thema Pflege in Bielefeld aussieht und welche Formen von Hilfsangeboten zum Thema Krisen/Gewalt in der Pflege vor Ort existieren.

Darüber hinaus sollen Informationen entwickelt werden, die die rechtliche Situation des Umganges bei Verdacht auf Gewalt in der Pflege beschreiben und verantwortliche Zuständigkeiten und Kontrollinstanzen für den Raum OWL darstellen.

Die Arbeitsgruppe trifft sich alle 4 - 6 Wochen mittwochvormittags von 10 bis 12 Uhr. Weitere Interessent/-innen sind herzlich eingeladen.





Patientenstelle in der BAGP und im G-BA

Die Patientenstelle des Gesundheitsladens ist ein Gründungsmitglied der Bundesarbeitsgemeinschaft der Patientenstellen (BAGP), der z.Z. zwölf Patientenstellen/-initiativen in Deutschland angehören. Dieser Zusammenschluss dient dem gemeinsamen Austausch, der Weiterbildung, dem Auf- und Ausbau von bundesweiten Bündnissen und Kooperationen und der Weiterentwicklung von qualitätsgesicherten Beratungsstandards.

Wichtiger Bestandteil ist die Rückmeldung von dokumentierten Patientenerfahrungen an die Verantwortlichen im Gesundheitssystem zur Qualitätsverbesserung der gesundheitlichen Versorgung im Sinne der Patient/-innen. Hierzu dient auch die Teilnahme an bundesweiten gesundheitspolitischen Aktivitäten und Tätigkeiten in Gesundheitsgremien wie z.B. dem Gemeinsamen Bundesausschuss.

Die Sprecherin der BAGP, Judith Storf, arbeitet in der Patientenstelle Bielefeld und organisiert gemeinsam mit einem Kölner Kollegen für die BAGP einen Großteil der bundesweiten Öffentlichkeitsarbeit und die Teilnahme der Kolleg/-innen in bundesweiten Gremien.

Ein wichtiges Entscheidungsgremium des Gesundheitssystems ist der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA). Auch hier engagiert sich Judith Storf als Patientenvertreterin für die BAGP, eine der vier benannten maßgeblichen Patientenorganisationen. Sie trägt Patientenbelange im Plenum des G-BA vor und koordiniert zudem die Teilnahme der BAGP in den Unterausschüssen und Arbeitsgruppen.

Weitere Informationen über die BAGP finden sich auf der Internetseite www.bagp.de.

Kooperationspartner/-innen

Der Gesundheitsladen legt großen Wert auf den Auf- und Ausbau von Kooperationen zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung und zur wechselseitigen Unterstützung. Im Folgenden einige Beispiele:

- Mit der Universität und Fachhochschule bestehen Vereinbarungen über Praktika und Lehrtätigkeiten
- Die regionale Selbsthilfekontaktstelle ist ein Kooperationspartner bei Veranstaltungen oder Publikationen
- Kooperationen mit Beratungsangeboten wie z.B. Krebsberatung oder psychosoziale Frauenberatung bündeln die Kompetenzen
- Über das PatientInnen-Netzwerk NRW gibt es eine Kooperation mit anderen Partner/-innen aus Selbsthilfe und Patientenberatung in NRW
- Die lokale und landesweite Kooperation mit Krankenkassen und Leistungserbringern erfolgt in den Gesundheitskonferenzen
- Die Mitgliedschaft des Gesundheitsladens in der GesundheitsAkademie e.V. und im Paritätischen NRW schaffen Synergien
- Kontakte mit Verwaltung (Gesundheitsamt), (Landes)-Instituten und Abgeordneten sind die Basis für politische Kooperationen
- Die Kooperation mit Patientenstellen in der BAGP ermöglicht eine bundesweite Verknüpfung von Patientenberatung und -vertretung
- Eine enge Zusammenarbeit gibt es mit der Bielefelder Psychiatriebeschwerdegruppe seit vielen Jahren
- Die Sozial-/Gesundheitsgruppe von attac trifft sich im Gesundheitsladen zur gemeinsamen Diskussion





Gesundheitskonferenzen / Netzwerke

Seit 10 Jahren gibt es Gesundheitskonferenzen in Bielefeld und in NRW. Der Gesundheitsladen ist für den Bereich Gesundheitsvorsorge und Patientenschutz zuständig. In den letzten zwei Jahren hat sich die Kommunale Gesundheitskonferenz mit vielfältigen Themen beschäftigt – der Gesundheitsladen war besonders engagiert in den Arbeitsgruppen Frauen- / Mädchen-Gesundheit und Männer- / Jungen-Gesundheit. Er hat auch die erneute Bevölkerungsbefragung zum Thema Gesundheit in Bielefeld unterstützt und ist beteiligt an der Auswertung der Ergebnisse und Formulierung von Konsequenzen. So geht es z.B. darum, die Notdienste auf den Prüfstand zu stellen, weil sich Bürger/-innen kritisch hierzu äußerten.

Die Aktivitäten der Gesundheitskonferenz sollen sich an folgenden Gesundheitszielen orientieren:

- Bürgerinnen- und Bürgerorientierung,
- Gesundheitliche Chancengleichheit und
- Prävention und Gesundheitsförderung.

Der Gesundheitsladen hat seine Beiträge zur Gesundheitskonferenz unter diese Ziele gestellt. Günter Hölling als Vertreter des Gesundheitsladens ist auch in der Landesgesundheitskonferenz NRW und im bundesweiten Projekt „gesundheitsziele.de“ tätig.

Auf Landesebene kommen Akteure zusammen, die die Gesundheitspolitik und –praxis landesweit gestalten. Hier nutzt auch die Zusammenarbeit in dem PatientInnen-Netzwerk NRW. Der Gesundheitsladen fördert dieses Netzwerk.

www.nrwpatienten.de

Durch diese vernetzten Strukturen gelingt es, Probleme der Gesundheitsversorgung an vielen Stellen aufzuzeigen, mit anderen Akteuren an Lösungen zu arbeiten und so die individuelle Beratung von Patient/-innen zu unterstützen.

Arbeitskreis Frauen-Mädchen und Gesundheit

Der Arbeitskreis Frauen-Mädchen und Gesundheit ist ein Bündnis von Frauen aus Gesundheits- und Sozial-Einrichtungen mit dem Ziel des gemeinsamen Austausches, der internen und externen Fortbildung und der Aktivitäten zur Stärkung gesundheitlicher Belange der weiblichen Bevölkerung Bielefelds.

Judith Storf ist für den Gesundheitsladen aktiv im Sprecherinnenrat des Arbeitskreises. Auf ihre Initiative hin hat sich der Arbeitskreis 2008 intensiv mit dem Thema HPV beschäftigt. Die vom Arbeitskreis organisierte Podiumsveranstaltung war gut besucht und das Gesamtkonzept wurde auch in anderen Orten der Region genutzt.

Eine weitere Kooperation war die Straßenbahnaktion, bei der sieben Bielefelder Beratungseinrichtungen zu gesundheitsrelevanten Themen in einer gemieteten Straßenbahn allen Interessierten einen Tag lang zur Verfügung standen. Der Gesundheitsladen war mit den Themen Patientenrechte, IGeL und HPV vertreten.

Arbeitskreis Männer-Jungen und Gesundheit

Der Gesundheitsladen beteiligt sich auch an dem neuen Arbeitskreis „Männer-Jungen und Gesundheit“. Der Arbeitskreis organisierte eine Fachtagung unter dem Thema „Karriere, Konkurrenz, Kollaps“ am 17.06.2009 im Bielefelder Rathaus. Hierbei standen männerspezifische Gesundheitsthemen und die gesundheitliche Versorgungssituation in Bielefeld zur Diskussion.

Aus aktuellem Anlass wurde eine Pressemitteilung zur Depression bei Männern herausgegeben. Als nächstes Projekt soll ein Krisenführer für Männer entwickelt werden.

Für den Gesundheitsladen sind im Arbeitskreis Carlo Töpler, Uwe Ohlrich und Günter Hölling vertreten.





Gesundheits-Mediothek

Die Gesundheits-Mediothek im Gesundheitsladen bietet den Bürger/-innen aktuelle Literatur zu den unterschiedlichen Themen wie:

- Gesundheitsstörungen/-erkrankungen
- Patientenrechte
- Alternative Heilmethoden
- Gesundheitsförderung
- Bio- und Gentechnologie
- Gesundheitspolitik

Die Gesundheits-Mediothek ist eine Präsenzbibliothek, d.h. die Bücher können vor Ort eingesehen, teilweise kopiert, aber nicht ausgeliehen werden.

In der Mediothek gibt es nicht nur Bücher, sondern auch aktuelle Informationsbroschüren zu verschiedensten Erkrankungen, sowie aktuelle Aufsätze, Zeitschriften und Internethinweise. Die Mediothek verfügt über einen Internetzugang. Die Ratsuchenden werden unterstützt durch ein gestaltetes Internetportal, das ihnen bei ihrer Suche hilft.

Darüber hinaus bietet der Gesundheitsladen speziell zum Thema „Gesundes Essen und Trinken für Kinder“ eine Medienkiste an.

In dieser Medienkiste sind unterschiedliche Materialien und Ideen kindgerecht aufbereitet, um dieses Thema leichter in die pädagogische Arbeit von Kitas und Grundschulen einbauen zu können. Diese Medienkiste kann ausgeliehen werden.

Zur Zeit wird die Gesundheits-Mediothek maßgeblich von zwei Freiwillig Engagierten – Elke Lengnick und Jürgen Lackner – betreut, die mit großem Einsatz und viel Energie sich um die Bestandsaufnahme, -pflege und -aktualisierung kümmern. Die Gesundheits-Mediothek ist während der Öffnungszeiten der Patientenberatungsstelle erreichbar.

Ausblick

Auch im kommenden Jahr werden wir wieder gemeinsam durchstarten. Es gilt viel zu bewegen.

Ein zentrales Ziel ist die dauerhafte Bereitstellung einer unabhängigen Patientenberatung in Deutschland mit einer regionalen Beratungsstelle im Gesundheitsladen Bielefeld. Nach vielen Jahren der ehrenamtlichen und Projektarbeit wäre dann ein langer Atem und vielfältige Unterstützung erfolgreich gewesen. Bereits im Jahr 2010 wird es hierzu eine politische Entscheidung geben.

Ebenso wichtig ist die Sicherung und Wahrnehmung der Patientenrechte. Der Gesundheitsladen hat mit der BAGP seit vielen Jahren für eine Bündelung und Verbesserung der individuellen und kollektiven Patientenrechte und des Patientenschutzes gestritten und nun ist absehbar, dass es bald eine entsprechende Gesetzesinitiative gibt. Daran wird auch der Gesundheitsladen mitarbeiten.

Ein weiteres Ziel ist der Ausbau der Patientenbeteiligung an kollektiven Entscheidungen im Gesundheitswesen. Hier geht es um den Gemeinsamen Bundesausschuss, regionale und überregionale Selbstverwaltungsstrukturen und um Beteiligung an Konfliktlösungsprozessen. Patient/-innen und ihre Organisationen werden hier den Druck erhöhen für mehr Souveränität und eigene Gesundheitskompetenz.

Der Gesundheitsladen hat also noch einiges vor sich. Die Erfolgchancen steigen mit dem Engagement der Beteiligten. Deshalb wird es auch künftig wichtig sein, für diese genannten Ziele ein breites Bündnis herzustellen und viele Mitstreiter/-innen zu gewinnen.





Leitbild (Auszug)

Wer wir sind

Der Gesundheitsladen Bielefeld e. V. ist ein unabhängig handelnder gemeinnütziger Verein seit 1981. Bürgerinnen und Bürger, Patientinnen und Patienten sowie Professionelle aus dem Gesundheitsbereich haben sich in dem Verein zusammengeschlossen, um Mängel im Gesundheitswesen aufzudecken, Patientenrechte zu stärken und Alternativen in der Gesundheitsversorgung zu entwickeln. Dies ist bis heute aktuell. Der Gesundheitsladen ist ein Informations- und Kommunikationszentrum und bietet allen Bürgerinnen und Bürgern eine Plattform zur Verwirklichung von Ideen und zur Umsetzung gesundheitspolitischer Aktivitäten.

Die PatientInnenstelle im Gesundheitsladen leistet seit vielen Jahren unabhängige und professionelle Beratung.

Wir als ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitsladens bilden eine kreative Mischung aus verschiedenen Personen, Professionen und Motivationen.

Unsere Werte und Ziele

Wer uns braucht, soll uns kennen und unsere Angebote in Anspruch nehmen können. Wir wollen unsere regionalen Vernetzungen und Kooperationen weiter optimieren und unseren Einfluss auf gesundheitspolitische Entwicklungsprozesse ausbauen. Die nachhaltige Sicherung unseres Angebots nutzt dem Anspruch der Bürgerinnen und Bürger auf unabhängige Information und Beratung.

Wir wirken auch in Zukunft auf mehr Transparenz in der Gesundheitsversorgung hin. Wir machen uns stark für eine Verbesserung der Qualität im Gesundheitswesen, gekoppelt mit einer stärkeren Ausrichtung auf Gesundheitsförderung und Prävention.

Wir wollen eine Stärkung der Patientinnen und Patienten hin zu gleichberechtigten, mündigen Patientinnen und Patienten und bieten den Betroffenen Hilfe zur Selbsthilfe. Soziale Gerechtigkeit, Solidarität und gesundheitliche Chancengleichheit sind wesentliche Ziele unseres Handelns. Dabei ergreifen wir Partei für betroffene Menschen und fördern sowohl individuelle als auch strukturelle Lösungen.

Was wir leisten

Wir sind vielseitig in unseren Angeboten, (gesundheitspolitischen) Aktivitäten und Ideen, aus denen heraus wir unsere Aufgaben selbst definieren.

Einen Großteil unserer Arbeit gestalten wir in Form von Projekten mit dem Ziel, neue Konzepte in Beratung und Information mit Leben zu füllen und diese langfristig zu etablieren.

Wir informieren und beraten Patientinnen und Patienten qualitätsgesichert, verständlich, unabhängig, neutral und frei von kommerziellem Interesse. Unser Angebot ist frei zugänglich und weitgehend barrierefrei.

Wir agieren von „Unten nach Oben“, das heißt, wir nehmen die Probleme der Ratsuchenden an der Basis auf und tragen sie auf regionaler, Landes- und Bundesebene in die Gesundheitspolitik hinein. Wir dokumentieren, reagieren und agieren somit als Frühwarnstelle. Zu diesem Zweck arbeiten wir mit vielen Kooperationspartner/-innen zusammen. Wir sind aktiv in der Öffentlichkeitsarbeit, sowohl in eigener Sache als auch zu gesundheitspolitischen Themen.





Gesundheitsladen Bielefeld e.V.

Kontakt

Gesundheitsladen Bielefeld e.V.

Breite Straße 8

33602 Bielefeld

Telefon: 05 21 . 13 35 61

Telefax: 05 21 . 17 61 06

E-Mail: gl-bielefeld@gesundheits.de

Internet: www.gesundheitsladen-bielefeld.de

Öffnungszeiten

Montag 14.00 - 18.00 Uhr

Dienstag 10.00 - 14.00 Uhr

Mittwoch 15.00 - 19.00 Uhr

Donnerstag 10.00 - 14.00 Uhr