



# Jahresbericht 2010 und 2011

## Gesundheitsladen Bielefeld e.V.



***Gesundheit bewegt!***



## Inhalt

Vorwort	1
Was gibt es Neues im Gesundheitsladen?	2
Gesundheitspolitik	3
Öffentlichkeitsarbeit	5
Patientenberatung	6
Patientenstelle in BAGP und G-BA	8
Kooperationen/Netzwerke	8
Besondere Projekte	10
Fortbildung und Supervision	10

## Impressum

Herausgeber: Gesundheitsladen Bielefeld e.V.  
Breite Straße 8 · 33602 Bielefeld  
Telefon 05 21 . 13 35 61 · Fax 05 21 . 17 61 06  
[www.gesundheitsladen-bielefeld.de](http://www.gesundheitsladen-bielefeld.de)

V.i.S.d.P.: Günter Hölling  
Entwurf: [www.akzent-designbuero.de](http://www.akzent-designbuero.de)  
Auf Recyclingpapier gedruckt

## Vorwort

Der Vorstand des Gesundheitsladen Bielefeld dankt seinen hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihren engagierten und zusätzlichen ehrenamtlichen Einsatz der letzten Jahre, der den Bestand und die Perspektive unseres Vereins entscheidend mitbestimmt hat.

Unser Hauptprojekt UPD – Unabhängige Patientenberatung Deutschland – wurde in diesem Zeitraum vom Modellprojekt in die Regelversorgung überführt, wobei wir uns als Träger für 5 Jahre vertraglich gebunden haben und somit Stellen langfristig sicherten.

Ein weiterer Dank gilt unseren ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die in den letzten Jahren zu uns gefunden haben. Ohne dieses freiwillige und kompetente Engagement wären viele unserer Aktivitäten nicht möglich gewesen, insbesondere auch unsere Jubiläumsfeier zum 30 jährigen Bestehen des Vereines. Diese Feier war der Glanzpunkt des Jahres 2011.

Der Vorstand freut sich auf weitere Jahre der wachsenden Bedeutung des Gesundheitsladens. Die Mitgliederzahlen sind konstant geblieben, unsere Finanzsituation ist derzeit ausreichend gesichert.

Abschließend nochmals Dank an unser ausgeschiedenes ehemaliges Vorstandsmitglied Maria Riemann, die Ende des Jahres 2011 Ihre Aufgaben an Antje Klötzer übergeben hat.

Die Vorstandsmitglieder

Cäcilia Koch / Maria Riemann / Karl-Werner Töpler





## Was gibt es Neues im Gesundheitsladen ?

### Neue und bekannte Gesichter

Das Beratungsteam besteht seit vielen Jahren aus Judith Storf, Günter Hölling, Silke Karallus. Karin Freese ist ebenfalls langjährig im Gesundheitsladen in der Patientenberatung tätig und für die Umsetzung und Durchführung verschiedener Projekte zuständig. Uwe Ohlrich steht weiterhin 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. Für den Bereich der Medienassistenz ist Kaspar Lemke im Rahmen des Projektes Bürgerarbeit 2011 dazugekommen. Er unterstützt den Gesundheitsladen bei der Technik und Präsentation von Medien aller Art, speziell elektronische Medien im Bereich Mediothek und Internet.

Ehrenamtlich arbeitete Petra Grannemann wöchentlich im Empfang, Klaus-Peter Gnaß betreute die Homepage des Gesundheitsladens Bielefeld und Kristin Werner und Jürgen Lackner unterstützten die Dateneingabe in der Mediothek.

Im Vorstand ist Maria Riemann nach langjähriger Tätigkeit ausgeschieden, dafür ist Antje Klötzler neu in den Vorstand gewählt worden. Der Gesundheitsladen bedankt sich für die gute Zusammenarbeit bei Maria Riemann und wünscht Antje Klötzler einen guten Start in ihre neue Aufgabe.

Auch in diesen Jahren haben viele Studierende, Praktikantinnen und Praktikanten aus der Universität oder Fachhochschule unsere Arbeit unterstützt und kennengelernt.

### Bürgerarbeit

Das bundesweite Modellprojekt „Bürgerarbeit“ soll Empfängern von ALG2 bessere Möglichkeiten zur Erwerbsarbeit eröffnen. Voraussetzung für Bürgerarbeitsplätze ist, dass die Tätigkeit gemeinnützig ist und keine regulären Jobs verdrängt. Auch der Gesundheitsladen hat sich darum bemüht, einen solchen Bürgerarbeitsplatz im Rahmen seiner Gesundheitsmediothek einzurichten.

Die Mediothek steht allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung und bietet gedruckte, audiovisuelle und elektronische Medien rund um das Thema Gesundheit. Für eine bessere Nutzung soll im Rahmen der Bürgerarbeit eine Aktualisierung des Medienbestandes, der Aufbau des digitalen Medienbereiches, die Mitarbeit an gesundheitsbezogenen Informationskampagnen sowie die Bearbeitung audiovisueller Beiträge erfolgen.

### 30 Jahre Gesundheitsladen Bielefeld e.V.



„Wir kommen in Bewegung –  
Wir bewegen uns –  
Wir bewegen“  
und das seit 30 Jahren.

Unter diesem Motto feierte der Gesundheitsladen Bielefeld e.V. im Jahr 2011 sein 30jähriges Jubiläum mit vielen Gästen aus Politik und Wissenschaft, Freunden und Kooperationspartnern. Grußworte hielten u.a. Frau Anja Ritschel als Gesundheits-Dezernentin der Stadt Bielefeld und Herr Günter Garbrecht als Vorsitzender des Landtagsausschusses für Arbeit, Gesundheit und Soziales in NRW.

Vor 30 Jahren kamen Patienten und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen zusammen, um sich gemeinsam für ein besseres Gesundheits-





3 Jahrzehnte  
Gesundheitsladen  
Bielefeld e.V.

system einzusetzen. Viel ist seitdem passiert, viel wurde erreicht. In Folge des 1980 in Berlin organisierten Gesundheitstages gründeten sich in vielen Orten Gesundheitsläden als Kommunikations- und Informationszentrum für Bürger und Patienten.

1981 wurde der Gesundheitsladen Bielefeld als eine Initiative von Patienten und Beschäftigten des Gesundheitswesens gegründet. Seither wird das Angebot vielfach genutzt.

Die ersten Arbeitsplätze in der Patientenberatung im Gesundheitsladen wurden hart erkämpft und im Rahmen von ABM-Maßnahmen durchgesetzt. Die politische Arbeit weitete sich von der kommunalen über die Landes- zur Bundesebene aus. Die hauptamtliche Arbeit hangelte sich zunächst von Modellprojekt zu Modellprojekt und entwickelte sich 2010 zur Regelversorgung.

Noch aktuell sind die Themen Patientenrechte, Patientenbeteiligung und Patientenberatung sowie die Gesundheitspolitik als zentraler Teil der Arbeit des Gesundheitsladens.

Herzstück der Arbeit des Gesundheitsladens ist bis heute die Unabhängige Patientenberatung.



Die Bilder und Beiträge der 30-Jahr-Feier sind in einem Heft und Film zusammengestellt. Das Heft gibt es im Gesundheitsladen, den Film auf der Homepage des Gesundheitsladens.

## Gesundheitspolitik

### Gesundheitspolitischer Aschermittwoch

Seit mehreren Jahren organisiert der Gesundheitsladen einen gesundheitspolitischen Aschermittwoch.

**2010** stand der gesundheitspolitische Aschermittwoch unter dem Motto: „Machen Sie sich schlau – nicht arm!“

Der Gesundheitsladen reagierte auf die zunehmenden Zuzahlungen für gesundheitliche Leistungen und steigende Krankenkassenbeiträge. Dazu die vielen Angebote der sogenannten IGeL-Leistungen, deren Nutzen unter Experten sehr umstritten ist. Zusätzlich verlangten einige Krankenkassen nun einen Zusatzbeitrag ohne Gegenleistungen für die Versicherten.

Die Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die medizinische Versorgung nicht mehr bezahlen konnten, nahm zu. Das bedeutete, Leistungen wurden indirekt eingeschränkt. Das Solidarprinzip der Krankenkassen wurde weiter ausgehöhlt.

Über diese Probleme und ihre Rechte als Patienten konnten sich alle Reisenden und Interessierte an einem Infostand mit Patientenberatern im Bielefelder Hauptbahnhof informieren und spezielles Infomaterial mitnehmen.

Am Gesundheitspolitischen Aschermittwoch **2011** griff der Gesundheitsladen das Motto der Europäischen Union zur Stärkung des Freiwilligen Engagements in der EU „Freiwillig. Etwas bewegen!“ auf.

Dies war für den Gesundheitsladen Bielefeld Anlass genug, auch das eigene Motto „Gesundheit braucht Bewegung“ neu zu denken.

Deshalb lud er dazu ein, neue Perspektiven und Ziele für ein nützliches Engagement im gesundheitspolitischen Bereich zu entwickeln. Hierzu wurden drei Diskussionsabende zu den Themen Demographischer Wandel und kritischer Journalismus durchgeführt.





## AG Gesundheitspolitik

### Offener Brief

In einem offenen Brief an die Mitglieder der Verhandlungskommission von SPD und Grünen am 02.07.2010 in NRW wurden für den Bereich Gesundheit Anregungen für die Koalitionsvereinbarungen formuliert.

Handlungswünsche wurden geäußert für:

1. Qualitätstransparenz
2. Integrierte Versorgung
3. Notdienstregelung
4. nosokomiale Infektionen
5. Patientenbeteiligung
6. Patientenberatung



### Neuordnung ärztlicher Notdienst

Im Zuge der Beteiligung des Gesundheitsladens bei der Diskussion über die Neuordnung der Notdienstregelung machte sich der Gesundheitsladen für die sofortige Einführung einer bundesweiten Zentralen Rufnummer stark. Auch war dem Gesundheitsladen die Erreichbarkeit eines Arztes nach Sprechstundenschluss wichtig, da bisher nur Regelungen für Mittwoch, Samstag und Sonntag galten. Als problematisch wurde die Ausweitung der Notdienstbezirke angesehen, weil so für die Patienten ein längerer Fahrweg entsteht. Für die AG Gesundheitspolitik waren Karl-Werner Töppler und Jürgen Lackner verantwortlich.

### AG GL-Infobrief

In der regionalen Patientenberatungsstelle der UPD werden Anfragen zu Problemen mit der

Gesundheitsversorgung und den Kostenträgern individuell beantwortet. Der Gesundheitsladen als Träger der Beratungsstelle Bielefeld nimmt dies zum Anlass, in einem Infobrief quartalsweise allgemein über gesundheitspolitische Themen und Patientenrechte zu informieren. In unseren Artikeln stellen wir anschaulich aktuelle Probleme und Lösungsmöglichkeiten für Patienten dar. Ansprechpartnerin im Gesundheitsladen war Silke Karallus.

### AG Gesunde-Städte-Netzwerk

Auf Initiative des Gesundheitsladens trafen sich erstmalig im November 2011 unterschiedliche Akteure um gemeinsam die Idee „Bielefeld ins Gesunde Städte-Netzwerk“ auf den Weg zu bringen. In mehreren Arbeitsgruppentreffen wurden die Bedeutung und der Nutzen dieser Mitgliedschaft für Bielefeld kritisch diskutiert. Optionen und gemeinsames Vorgehen für eine mögliche Antragstellung wurden erarbeitet. Als besonders bereichernd wurden zunehmend von den Teilnehmern im Rahmen dieses Initiativkreises der informelle Austausch und das „Miteinander ins Gespräch kommen“ erlebt.

### AG interaktiver Gesundheitsplan

In Bielefeld gibt es eine Vielzahl von Menschen, die sich haupt- und ehrenamtlich mit Gesundheit beschäftigen. Eine transparente, systematisch gebündelte Darstellung der Angebote und Leistungen ist nicht verfügbar. Hier setzt die Idee des interaktiven Gesundheitsplans an. Neben einer umfassenden niedrigschwelligen stadtteilbezogenen Darstellung der Angebote und Unterstützungsleistungen will der Stadtplan aber auch interaktive Beteiligungselemente für Bürgerinnen und Bürger bereithalten. Diesbezüglich sollen Elemente des Erfahrungs-, Bewertungs- und Meinungsaustausches offeriert werden.

Die AG Gesundheitsplan und Gesunde-Städte-Netzwerk betreute Karin Freese im Gesundheitsladen.





## Öffentlichkeitsarbeit

Der Gesundheitsladen hat 2010/2011 viel Energie in die Öffentlichkeitsarbeit gesteckt. Mitglieder, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bürgerschaftlich Engagierte haben sich an der Außenpräsentation des Gesundheitsladens beteiligt.

Ein besonderes Highlight war die Jubiläumsfeier des Gesundheitsladens. 30 Jahre konsequente gesundheitspolitische Aktivitäten und Unterstützung für Versicherte und Patienten wurden mit einem großen Fest gefeiert und zum Anlass genommen, den Gesundheitsladen und sein Beratungsangebot darzustellen.

Ein fester Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit des Gesundheitsladens ist der traditionelle Aschermittwoch (s. S. 3).

Der Gesundheitsladen und die unabhängige Patientenberatung UPD konnten sich regelmäßig in den regionalen und überregionalen Medien präsentieren. Ziel war es dabei für den Gesundheitsladen, seine gesundheitspolitischen Stellungnahmen und patientengerechte Informationen zu gesundheitsrelevanten Themen vielen Interessierten darzustellen. Die im Laufe der Jahre gewachsenen Kontakte zu unterschiedlichen Medienvertretern waren dabei sehr nützlich.

Beispiele unserer regen Öffentlichkeitsarbeit waren Medienauftritte im WDR regional und zahlreiche Presseinterviews sowie gemeinsame Aktionen mit der regionalen Presse und dem Gesundheitsladen wie z.B. eine Veranstaltung mit dem WestfalenBlatt: „Medizinexperten beantworten Fragen rund um den Krankenkassenwechsel“. Überregional war der Gesundheitsladen und sein Angebot der UPD mit Beiträgen in unterschiedlichen Medien vertreten, beispielsweise in Fernsehsendungen wie Plusminus und in Printmedien wie Hör ZU, Funkuhr und Prisma.

Der Gesundheitsladen gibt seit Ende 2011 selbst einen „Infobrief“ heraus, der an die regionale Presse versandt wird.

Typische Medienthemen waren Gesetzesänderungen, Patientenrechte, Patientenrechtegesetz, IGeL-Leistungen, gestiegene Privatleistungen für Zahnersatz, Aufklärung und Positionierungen zum Krankenkassenwechsel und weitere.

### Wichtige Tipps für Patienten

Medizinexperten beantworten heute Leserfragen

Gütersloh (mdel). WESTFALEN-BLATT-Leser fragen, Experten antworten. Von 14 bis 15 Uhr stehen heute am Lesertelefon Mitarbeiter der Unabhängigen Patientenberatung Bielefeld und der Verbraucherzentrale bereit, um Informationen zu gesundheitlichen Themen zu geben.

Lesertelefon ist Kai Vogel von der Verbraucherzentrale NRW. Er ist heute Nachmittag unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichbar. Vogel gibt Tipps zum Thema Gesundheitsinformationen im Internet. Die Datenflut im World Wide Web ist für viele Verbraucher nur schwer zu durchschauen. Auf der einen Seite sind viele nützliche Seiten zu finden, auf der anderen tummeln sich auch schwarze Schafe im Netz. Kai Vogel gibt Antwort auf die Frage, was man bei der Suche nach Informationen zu Krankheiten, Medikamenten und anderen Gesundheitsthemen beachten sollte.

»Individuelle Gesundheitsleistungen« sind das Themengebiet von Silke Karallus. Die Mitarbeiterin der Unabhängigen Patientenberatung Bielefeld steht unter Tel. 0 52 41 / 87 06 47 für Leserfragen zur Verfügung. Individuelle Gesundheitsleistungen werden von Ärzten beworben, die Kosten jedoch von den Krankenkassen oft nicht übernommen. »Die Patienten müssen diese bis auf wenige Ausnahmen selbst zahlen, können aber nicht wirklich beurteilen, ob eine angepreisene Leistung tatsächlich sinnvoll ist. Im Einzelfall kann das durchaus so sein. Häufig ist jedoch keinerlei Nutzen wissenschaftlich nachgewiesen.«, sagt die Patientberaterin. Sie empfiehlt: Jeder Patient, der eine individuelle Leistung in Anspruch nehmen möchte, sollte genau prüfen, welche Chancen beispielsweise eine Therapie bietet und welche Risiken damit verbunden sind. Auch Preisvergleiche lohnen sich.«

Unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichen Sie Judith Storf. Die Expertin arbeitet für die Unabhängige Patientenberatung Bielefeld und gibt Auskunft zu den Rechten und Pflichten beim Arzt und im Krankenhaus. Wann muss ich die Praxisgebühr bezahlen? Welche Möglichkeiten habe ich bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler? Judith Storf gibt aufschlussreiche Antworten.

Der zweite Experte am WESTFALEN-BLATT- Lesertelefon ist Kai Vogel. Er ist heute Nachmittag unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichbar. Vogel gibt Tipps zum Thema Gesundheitsinformationen im Internet. Die Datenflut im World Wide Web ist für viele Verbraucher nur schwer zu durchschauen. Auf der einen Seite sind viele nützliche Seiten zu finden, auf der anderen tummeln sich auch schwarze Schafe im Netz. Kai Vogel gibt Antwort auf die Frage, was man bei der Suche nach Informationen zu Krankheiten, Medikamenten und anderen Gesundheitsthemen beachten sollte.

Die Datenflut im World Wide Web ist für viele Verbraucher nur schwer zu durchschauen. Auf der einen Seite sind viele nützliche Seiten zu finden, auf der anderen tummeln sich auch schwarze Schafe im Netz. Kai Vogel gibt Antwort auf die Frage, was man bei der Suche nach Informationen zu Krankheiten, Medikamenten und anderen Gesundheitsthemen beachten sollte.

Unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichen Sie Judith Storf. Die Expertin arbeitet für die Unabhängige Patientenberatung Bielefeld und gibt Auskunft zu den Rechten und Pflichten beim Arzt und im Krankenhaus. Wann muss ich die Praxisgebühr bezahlen? Welche Möglichkeiten habe ich bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler? Judith Storf gibt aufschlussreiche Antworten.

Der zweite Experte am WESTFALEN-BLATT- Lesertelefon ist Kai Vogel. Er ist heute Nachmittag unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichbar. Vogel gibt Tipps zum Thema Gesundheitsinformationen im Internet. Die Datenflut im World Wide Web ist für viele Verbraucher nur schwer zu durchschauen. Auf der einen Seite sind viele nützliche Seiten zu finden, auf der anderen tummeln sich auch schwarze Schafe im Netz. Kai Vogel gibt Antwort auf die Frage, was man bei der Suche nach Informationen zu Krankheiten, Medikamenten und anderen Gesundheitsthemen beachten sollte.

Unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichen Sie Judith Storf. Die Expertin arbeitet für die Unabhängige Patientenberatung Bielefeld und gibt Auskunft zu den Rechten und Pflichten beim Arzt und im Krankenhaus. Wann muss ich die Praxisgebühr bezahlen? Welche Möglichkeiten habe ich bei einem Verdacht auf einen Behandlungsfehler? Judith Storf gibt aufschlussreiche Antworten.

Der zweite Experte am WESTFALEN-BLATT- Lesertelefon ist Kai Vogel. Er ist heute Nachmittag unter Tel. 0 52 41 / 87 06 34 erreichbar. Vogel gibt Tipps zum Thema Gesundheitsinformationen im Internet. Die Datenflut im World Wide Web ist für viele Verbraucher nur schwer zu durchschauen. Auf der einen Seite sind viele nützliche Seiten zu finden, auf der anderen tummeln sich auch schwarze Schafe im Netz. Kai Vogel gibt Antwort auf die Frage, was man bei der Suche nach Informationen zu Krankheiten, Medikamenten und anderen Gesundheitsthemen beachten sollte.

Auch in den Jahren 2010/2011 wurden wieder von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Gesundheitsladens zahlreiche Vorträge gehalten, beispielsweise für Selbsthilfegruppen, Beratungsorganisationen im Gesundheitsbereich sowie auf Tagungen und Konferenzen. Referiert wurde u.a. über Patientenrechte, IGeL-Leistungen, neue Gesetzgebungen, SGB V, Behandlungsfehler, Versorgungsengpässe und weitere kritische gesundheitspolitische Themen. Darüber hinaus hat sich der Gesundheitsladen an verschiedenen Talk-Runden und Podiumsdiskussionen bei Veranstaltungen von Kooperationspartnern beteiligt.

Zudem präsentierte der Gesundheitsladen seine Angebote auf Veranstaltungen durch Infotische und organisierte Flyerverteilung.





## Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD Beratungsstelle Bielefeld

### Patientenberatung

#### Unabhängige Patientenberatung UPD – Beratungsstelle Bielefeld

Der Gesundheitsladen Bielefeld e.V. ist seit vielen Jahren Träger einer unabhängigen Patientenberatungsstelle in Bielefeld, zuständig für den gesamten Bereich Ostwestfalen-Lippe.

Das Modellprojekt der UPD zur Umsetzung des gesetzlichen Auftrags des § 65 b SGB V lief Ende 2010 aus. Drei Gesellschafter – VdK, VuP und vzbv – sowie 22 regionale Trägervereine hatten fünf Jahre in diesem Modellprojekt zusammengearbeitet, um eine bestmögliche Patienteninformation und -beratung aufzubauen. Alle Beteiligten verbindet ihre Gemeinnützigkeit und ihre Unabhängigkeit als wichtige Grundlage ihrer Informations- und Beratungsarbeit für Patientinnen und Patienten.

Nach ausführlicher Evaluation des Modellprojektes hat sich die Politik fraktionsübergreifend für eine Änderung des § 65 b SGB V entschieden, um aus dem bisherigen Modell ein Regelangebot zu machen. Die Kosten des Projektes sollen von dem GKV-Verband und dem PKV-Verband aufgebracht werden.

So konnte noch im Jahr 2010 die Ausschreibung für dieses Regelangebot erfolgen, an dem sich das Gesellschafterkonsortium der bisherigen UPD beteiligt und in den Verhandlungen durchgesetzt hat.

#### Neustart 2011

Die Beratungsstelle in Bielefeld konnte deshalb nach kurzer ehrenamtlicher Weiterführung ab März 2011 mit 20 anderen regionalen Beratungsstellen in Deutschland, den Kompetenzstellen für Arzneimittel und Zahngesundheit und einer Bundesgeschäftsstelle der UPD in Berlin neu starten. Das Trägermodell hatte sich bewährt, der Neu-

start erfolgte fast reibungslos. Die bisherigen Beraterinnen und Berater Silke Karallus, Judith Storf und Günter Hölling konnten ihre Beratungstätigkeit für die UPD wieder aufnehmen.

Zunächst war eine Bugwelle von aufgelaufenen Informations- und Beratungswünschen zu bearbeiten. Gerade am bundesweiten Beratungstelefon gab es anfangs eine hohe Nachfrage, weil etliche Beratungsstellen erst verzögert erreichbar waren.

#### Bewährtes und Neues

Das breite Spektrum an Beratungsthemen hat sich über die vielen Jahre bewährt. Die UPD berät kostenfrei zu Themen wie Patientenrechte, Leistungen der Krankenkassen und gesetzliche Neuregelungen, Konflikte mit Therapeuten oder Kostenträgern, Behandlungskosten und Behandlungsmöglichkeiten, Verdacht auf Behandlungsfehler, Patientenverfügung und regionale Suche nach Behandlerinnen und Behandlern.

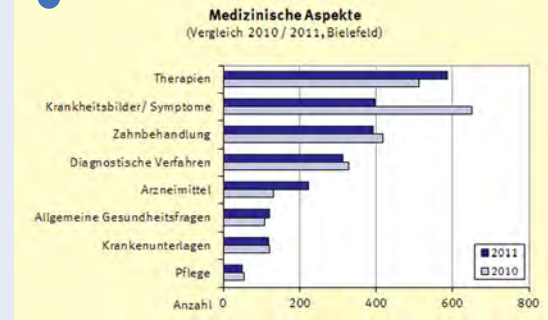
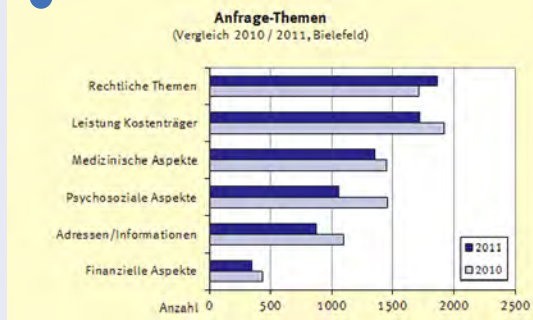
Information und Beratung bietet die UPD in Bielefeld in persönlichen Gesprächen oder per Telefon in der regionalen Beratungsstelle in der Breite Straße 8 in der Bielefelder Altstadt an. Die Öffnungszeiten sind montags und mittwochs von 14.00 bis 18.00 Uhr und dienstags und donnerstags von 10.00 bis 14.00 Uhr, die telefonische Beratung erfolgt über 0521 - 13 35 61.

Darüber hinaus berät die UPD am bundesweiten Beratungstelefon montags bis freitags von 10.00 Uhr bis 18.00 Uhr, seit dem 01.08.2011 donnerstags bis 20.00 Uhr unter der Nummer 08000 11 77 22.

Alle Beraterinnen und Berater aus den regionalen Beratungsstellen nehmen hieran teil.

Die muttersprachliche Beratung in türkischer Sprache (08000 11 77 23) und in russischer Sprache (08000 11 77 24) findet zu begrenzten Zeiten statt.





## Auswertung der Beratungsdokumentation Regionale Beratungsstelle Bielefeld 2010/2011

Im letzten Modellprojektjahr 2010 konnten 3837 Ratsuchende von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der UPD-Beratungsstelle in Bielefeld unterstützt werden. Im Jahr 2011 wurden in 10 Monaten 3607 Beratungen dokumentiert. Effektiv handelt es sich somit nicht um einen Rückgang, sondern, bei einer entsprechenden Hochrechnung auf das gesamte Jahr, eine Steigerung um über 10 %.

Die Ratsuchenden waren jeweils zu 90 % gesetzlich versichert, zu 9 % privat und zu 1 % nicht versichert. Das Durchschnittsalter lag konstant zu den vorherigen Jahren bei 55 Jahren und der Anteil der weiblichen Ratsuchenden ebenfalls konstant bei etwa 60 Prozent.

Zu 75 % waren die Ratsuchenden selbst Betroffene, zu 22 % suchten Angehörige oder Freunde und zu 3 % suchten Professionelle Rat.

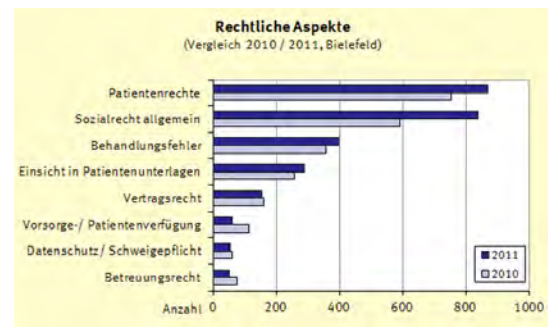
Obwohl die Beratungszahlen insgesamt gestiegen sind, nahm die Rate der Erstkontakte von 2010 auf 2011 von 73 % auf 71 % ab. Dies lässt den Rückschluss zu, dass die Bereitschaft der Ratsuchenden für eine erneute Beratung bei entsprechendem Anlass groß ist und somit eine hohe Zufriedenheit mit der UPD-Beratung angenommen werden kann.

Fragen oder Probleme der Ratsuchenden konnten zu 85 % sofort beantwortet werden.

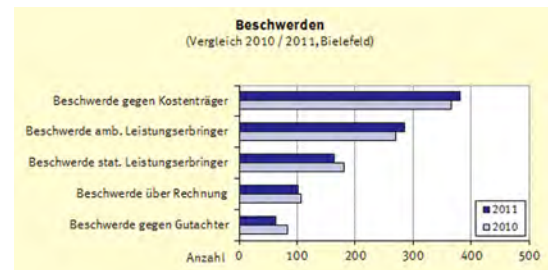
Wie schon in den Vorjahren gab es die meisten Kontakte über das bundesweite Beratungstelefon, gefolgt von den Telefon-Kontakten in der Beratungsstelle. Der Anteil der Besuchskontakte in der Beratungsstelle ist von 2010 auf 2011 wieder angestiegen.

Die Schwerpunkte der Beratung lagen 2010 und 2011 bei den gesundheitlich-medizinischen Themen, den Leistungen der Kostenträger und weiteren (sozial)rechtlichen Themen.

Bei den gesundheitlich-medizinischen Themen lag der Schwerpunkt bei der Beratung zu Symptomen und Krankheitsbildern, zu Diagnostik und Therapie sowie zu Arzneimitteln und Zahnbehandlungen.



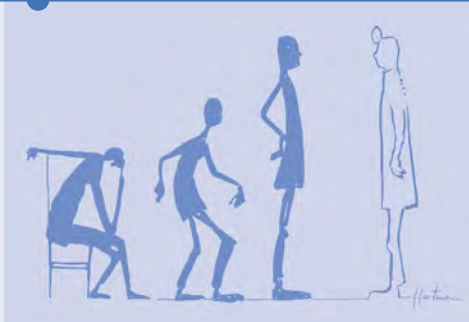
Das Spektrum der rechtlichen Themen umfasste vor allem Patientenrechte und das Sozialrecht allgemein. Auch bei dem Thema Behandlungsfehler gab es einen Anstieg der Beratungshäufigkeit, verbunden mit der immer noch problematischen Situation bei der Wahrnehmung des Rechts auf Einsicht in die eigenen Behandlungsunterlagen.



Die Beschwerden von Ratsuchenden über Akteure im Gesundheitswesen haben ebenfalls zugenommen. Besonders häufig sind dabei Beschwerden über die Kostenträger (z.B. Krankenversicherung) und die ambulant und stationär tätigen Leistungserbringer (z.B. Arztpraxen und Krankenhäuser) genannt worden.







## Patientenstelle in BAGP und G-BA

Die Patientenstelle des Gesundheitsladens ist ein Gründungsmitglied der Bundesarbeitsgemeinschaft der Patientenstellen (BAGP), der z.Z. vierzehn Patientenstellen/-initiativen in Deutschland angehören.

Dieser Zusammenschluss dient dem gemeinsamen Austausch, der Weiterbildung der Patientenvertretung, 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 Patientinnen und Patienten. Hierzu diente auch die Teilnahme an bundesweiten gesundheitspolitischen Aktivitäten und Tätigkeiten in Gesundheitsgremien. Judith Storf war bis April 2011 Sprecherin der BAGP.

Ein wichtiges Entscheidungsgremium des Gesundheitssystems ist der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA), in dem Vertreter/innen der Krankenversicherung, der Ärzte/Zahnärzte, der Krankenhäuser und der Patientenorganisationen zusammenarbeiten.

Die BAGP ist neben Verbraucher-, Selbsthilfe- und Behindertenorganisationen als anerkannte Patientenorganisation im G-BA vertreten. Die Koordinierung der Arbeit oblag bis April 2011 Judith Storf.



**Gemeinsamer  
Bundesausschuss**

## Kooperationen / Netzwerke

Der Gesundheitsladen ist an vielen Kooperationen und Vernetzungen beteiligt.

Auf der Bundesebene gab es durch die Mitgliedschaft in der GesundheitsAkademie und der BAGP intensive Kontakte zu anderen Gesundheitsläden und -initiativen in Deutschland und den europäischen Nachbarländern. Gesundheits- und patientenpolitische Fragen standen im Vordergrund auf Fortbildungen und Veranstaltungen sowie in Publikationen.

[www.gesundheits.de/akademie](http://www.gesundheits.de/akademie) | [www.bagp.de](http://www.bagp.de)

Im Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP) arbeiteten die Träger und Berater/innen der Patientenberatungsstellen der BAGP und des SoVD zusammen, die in der UPD gemeinsam unabhängige Patientenberatung durchführen (s. S. 6). [www.v-up.de](http://www.v-up.de)

Auf der Landesebene gab es seit vielen Jahren die Zusammenarbeit mit anderen Patientenberatungsstellen, Selbsthilfeorganisationen und Selbsthilfekontaktstellen und Sozialverbänden im PatientInnen-Netzwerk NRW, dessen Internetauftritt vom Gesundheitsladen Bielefeld unterstützt wurde.

[www.nrwpatienten.de](http://www.nrwpatienten.de)

Regelmäßige Kontakte mit anderen Akteuren im Gesundheitswesen in NRW fanden in der Landesgesundheitskonferenz (LGK) statt, in der Günter Hölling die Interessen des Patientenschutzes und der Gesundheitsvorsorge vertritt. 2010 hat sich die LGK intensiv mit dem Thema „Erhalt und Verbesserung der psychischen Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in NRW“ befasst, 2011 mit dem Thema „Prävention nosokomialer Infektionen“, wozu es jeweils Entschlüsse gab.

[www.mgepa.nrw.de/gesundheit/landesgesundheitskonferenz/index.php](http://www.mgepa.nrw.de/gesundheit/landesgesundheitskonferenz/index.php)



## Kommunale Gesundheitskonferenz

Auf der regionalen Ebene gibt es als vergleichbare Institution die Kommunale Gesundheitskonferenz, in der ebenfalls Leistungserbringer, Kostenträger, Vertreter der Kommune, der Wissenschaft, der Selbsthilfe und des Patientenschutzes vertreten sind. Für den Gesundheitsladen nahm Günter Hölling an den KGK-Treffen teil.

## AK Pflegeüberleitung

Der Gesundheitsladen beteiligte sich an dem Arbeitskreis Pflegeüberleitung. Aufgrund der Probleme an den Schnittstellen, die gleichermaßen von niedergelassenen und stationären Akteuren wie z.B. Pflegedienste, Hausärzte, Sozialarbeiter und Klinikärzten berichtet wurden, hat sich der Arbeitskreis die Verbesserung der Übergänge zwischen ambulanter und stationärer Versorgung vorgenommen.

Der Arbeitskreis optimiert den schon bestehenden Pflegeüberleitungsbogen aus dem AK Pflege. Außerdem hat der Arbeitskreis die Aufgabe, Probleme in der Pflegeüberleitung und Schwierigkeiten an den Schnittstellen ambulant/stationär aufzuspüren und konkrete Verbesserungsvorschläge zu erarbeiten sowie Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Für den Gesundheitsladen nahm Silke Karallus an dem Arbeitskreis Pflegeüberleitung teil.

## AG Männergesundheit

Auch 2010 und 2011 hat sich der Gesundheitsladen mit Uwe Ohlrich und Karl-Werner Töpler an der AG Männergesundheit beteiligt.

In 2010 entschied die AG Männergesundheit, eine Information mit Hilfsangeboten für Männer, die sich in einer Krise befinden, im Scheckkartenformat zu gestalten und zu verbreiten. In gemeinsamen Gesprächen mit Vertreterinnen und Vertretern verschiedener Institutionen wollte die AG Männergesundheit erfahren, ob tatsäch-

lich männerspezifische Beratungsangebote bereitgestellt werden und ob diese Institutionen sich bereit erklären, auf einer solchen Karte verzeichnet zu sein.

Außerdem wurde eine Stellungnahme für die Kommunale Gesundheitskonferenz in Bezug auf eine Darmkrebskampagne erarbeitet. Hierfür wurde von Vertretern des Gesundheitsamtes, einer Selbsthilfegruppe, der Selbsthilfe-Kontaktstelle und des Gesundheitsladens eine umfangreiche Datenrecherche betrieben.

2011 einigte man sich über die Kriterien für eine männerspezifische Beratung und erarbeitete eine Handlungsempfehlung für die Kommunale Gesundheitskonferenz mit dem Ziel, in 2012 für alle Bürger der Stadt Bielefeld eine Krisenkarte für Männer zur Verfügung zu stellen, verbunden mit einem Internetauftritt für alle gesundheitsbezogenen männerspezifischen Beratungsangebote.

## Netzwerk Frauen/Mädchen und Gesundheit

Im Netzwerk Frauen/Mädchen und Gesundheit tauschen sich Mitarbeiterinnen verschiedener regionaler Organisationen und Institutionen über ihre Arbeit und über aktuelle Gesundheitsthemen aus. Jedes Jahr wählt das Netzwerk zudem ein gesundheitlich relevantes frauenspezifisches Thema aus um es gemeinsam zu bearbeiten und eventuell eine Veranstaltung oder Aktion zu initiieren.

- Kooperationsveranstaltung Frauengesundheitstage
- Mitveranstaltung der Tagung „OWL-Region für Frauengesundheit“
- Stellungnahme zum Konzept „Behindertengerechtes Bielefeld“

An den vier jährlichen Treffen nahm für den Gesundheitsladen Judith Storf teil. Sie war bis Mitte 2011 eine der Sprecherinnen des Netzwerkes.





## Besondere Projekte

### Der richtige Weg zum richtigen Hilfsmittel

Diese Broschüre verschafft dem Leser einen Überblick über die Versorgung mit Hilfsmitteln für Patientinnen und Patienten der Gesetzlichen Krankenkassen. Sie erläutert, welche Produkte als Hilfsmittel anzusehen sind, und wie der Weg zur Erlangung des passenden Hilfsmittels verläuft.



Auch in der unabhängigen Patientenberatung im Gesundheitsladen in Bielefeld wird häufig zu diesem Thema nachgefragt.

Aus diesem Grund haben Antje Klötzler und Silke Karallus vom Gesundheits-

laden gemeinsam mit Uwe Ohrich von der Bielefelder Selbsthilfe-Kontaktstelle diese Broschüre verfasst.

### AG Film

„30 Jahre Gesundheitsladen“ – Anlass genug, die archivierte Geschichte und frisch dokumentierte Gegenwart der Arbeit und des Engagements im Gesundheitsladen – mit ein wenig Stolz – darzustellen.

Die „bewegte Geschichte und Gegenwart“ auf die Leinwand zu bringen, war das Ziel der AG, die von Cäcilia Koch und Karin Freese geleitet wurde. Dank des hervorragenden Regisseurs Nils Dunschke stand das Drehbuch schnell. Die Kameraführung von Jan Friedrich und szenische Darstellungen der Gesundheitsladenergebnisse durch Nils Dunschke führten zu einem sehenswerten Ergebnis. Dank gilt allen Schauspielern, Statisten und Mitwirkenden.

## Fortbildung und Supervision

Der Gesundheitsladen führt regelmäßig interne Fortbildungen für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Mitglieder und für die ehrenamtlichen Kolleginnen und Kollegen durch. Die Themen sind ausgewählt aus den Bereichen der Gesundheitsversorgung und aktuellen gesundheitspolitischen Entwicklungen.

Einen besonderen Schwerpunkt stellte die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Patientenberatung als notwendige Voraussetzung für eine kompetente, qualifizierte Beratung dar. Genutzt wurden Fortbildungen im Rahmen des UPD Modellprojektes, externe Fortbildungen, der intensive Austausch mit Kolleginnen und Kollegen und die autodidaktische Wissenserweiterung.

Diese Fortbildungen sichern die Beratungsqualität, dienen der Qualitätsverbesserung und der Aktualisierung des Beratungswissens. Darüber hinaus werden Supervisionen durchgeführt.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitsladens bieten zudem selber Fortbildungen für interessierte Laien sowie Expertinnen und Experten in Form von Vorträgen, Referaten und Workshops an (z.B. Vorträge bei der Selbsthilfe, Fortbildung zu Patientenrechten in Kooperation mit der Verbraucherinitiative und Seminare für Studentinnen und Studenten der Universität Bielefeld).

## Zum Schluss

Nicht nur Arbeit bestimmte das Leben im Gesundheitsladen, sondern auch das gesellige Vergnügen. Im Jahr 2011 führte uns unser Ausflug per Rad durch Felder, Wälder und Wiesen zum Umweltzentrum Heerser Mühle nach Bad Salzufenen.





***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: [gsl-bielefeld@gesundheits.de](mailto:gsl-bielefeld@gesundheits.de)

Internet: [www.gesundheitsladen-bielefeld.de](http://www.gesundheitsladen-bielefeld.de)

### **Öffnungszeiten**

Montag 14.00 - 18.00 Uhr

Dienstag 10.00 - 14.00 Uhr

Mittwoch 14.00 - 18.00 Uhr

Donnerstag 10.00 - 14.00 Uhr