

BAGP-Rundbrief 1.10

Hamburg: Perlentaucher und Schatzsucherinnen - die Patienten-Initiative im Krankenhaus - [PI(K)]

Die Idee war nahe liegend: in der Patienten-Initiative berichteten Patienten von ihren nicht immer guten Erfahrungen mit der medizinischen Versorgung. Leider blieben die Verantwortlichen oft unwissend und damit unbeteiligt. Dabei hatten wir wertvolle Informationen z.B. über die stationäre Behandlung gesammelt. Diesen „Erfahrungsschatz“ wollten wir für die Krankenhäuser heben. Wir entwarfen ein Angebot für die Unterstützung von Patienten bei der Klärung von Beschwerden inklusive Meldung dieser Schwachstellen an die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Idee so genannter Ombudsleute in Krankenhäusern ist nicht neu. Sie arbeiten aber meist ehrenamtlich, sind oft ehemalige Mitarbeiter des Krankenhauses und kaum in der Lage, die erforderliche Unabhängigkeit zu wahren. Unser Konzept sah vor, dass die Vertrauensleute bei der Patienten-Initiative e. V. angestellt und vom Krankenhaus unabhängig tätig sein sollten.

Das Krankenhaus St. Georg lud uns ein, dieses Vorhaben in ihrer Klinik zu erproben. Mitte September 1999 ging es los. Mit zwei Mitarbeiterinnen waren wir gut erreichbar in der Klinik unterwegs. Zunächst gab es viel Skepsis auf Seiten des Personals; die Patientinnen und Patienten hingegen waren froh, dass ihre Meinung Gehör fand.

Patientinnen und Patienten im Krankenhaus müssen hohe Bar-

rieren überwinden, um eine Beschwerde zu melden. Sie haben Angst vor Nachteilen und nehmen an, dass „sich doch nichts ändert“. Die gute Erreichbarkeit der Beschwerdestelle ist genauso wichtig wie das Signal der Klinikleitung, dass die Meinung der Patienten willkommen ist und der Kritik tatsächlich nachgegangen wird.

Es brauchte einen langen Atem, um diese für das Gesundheitswesen noch ungewohnte Idee zu verankern. Wir sind stolz darauf, hier ein Stück Pionierarbeit geleistet zu haben. Heute arbeitet die [PI(K)] mit einer Kooperationsvereinbarung in den Asklepios Kliniken Hamburg. Zwei Mitarbeiterinnen sind für die sieben Krankenhäuser zuständig. Leider ist damit die Erreichbarkeit vor Ort viel geringer als früher und die Patientinnen und Patienten wenden sich überwiegend telefonisch an uns. Als positives Fazit können wir festhalten, dass die Krankenhäuser mittlerweile akzeptieren, dass Beschwerden ernst genommen werden müssen und die Patientinnen das auch erwarten.

Seit 2004 dokumentieren die Kliniken mit der Unterzeichnung der „Hamburger Erklärung“ einen patientenorientierten Umgang mit Beschwerden. Darin verpflichten sich die Kliniken zur Unabhängigkeit ihrer Beschwerdebeauftragten, zur zeitnahen Bearbeitung in einem transparenten Verfahren und zur Veröffentlichung von Be-

schwerdeberichten. Der Wortlaut der Erklärung und die jeweiligen Ansprechpartner/innen der unterzeichnenden Krankenhäuser sind nachzulesen unter: www.patienteninitiative.de oder bei der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft: www.hkgev.de

Keine Werbung für rezeptpflichtige Arzneimittel!

Die BAGP und Gesundheitsladen München unterstützen die europaweite Aktion gegen die Freigabe der Werbemöglichkeit für rezeptpflichtige Arzneimittel. 12 internationale und 16 deutsche Organisationen haben sich zusammengeschlossen, um den Lobbyverbänden der Pharmaindustrie Paroli zu bieten. Sie agieren unter dem Titel: Direct-to-consumer communication by pharmaceutical companies? Europeans deserve better. Weitere Informationen findet Ihr auf unserer Webseite www.gl-m.de.

BUKO-Straßentheater kommt!

Am Freitag, den 14. Mai kommt das BUKO-Straßentheater wieder nach München. Das ist das aktuell geplante Datum. Wie immer werden die BUKO-Leute sich mit einem brisanten Thema aus der Gesundheitspolitik auseinandersetzen. Aktuelle Einzelheiten siehe unsere Webseite www.gl-m.de.

Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen (BAGP)

Waltherstr. 16a
80337 München

TELEFON
089 / 76 75 51 31

FAX
089 / 725 04 74

web: www.bagp.de
mail@bagp.de

Sprechzeiten:
Di - Do 13 - 14 Uhr
und AB



**B
A
G
P
Kurzprofil**

Seit 1989 bündeln PatientInnenstellen und -Initiativen bundesweit ihre Ressourcen und Kompetenzen, um als BAGP effektiver handeln zu können. Kern der Arbeit ist die Information, Beratung und Beschwerdeunterstützung von Versicherten und PatientInnen bei gesundheitlichen Fragen und Problemen mit Institutionen oder Anbietern im Gesundheitswesen.

Zentrales Ziel der BAGP ist ein soziales, solidarisches, demokratisches, nicht hierarchisches Gesundheitssystem, in dem PatientInnen und Versicherte gleichberechtigte PartnerInnen sind. Die BAGP setzt sich gemeinsam mit anderen Patientenorganisationen und weiteren BündnispartnerInnen für dieses Ziel ein.