

„Patienten brauchen das persönliche Gespräch“

Berlins Patientenbeauftragte Karin Stötzner über Wettbewerbsdruck im Gesundheitswesen, mehr Transparenz dank Navigatoren im Internet und den Wunsch nach individueller Beratung.

Frau Stötzner, Sie sind in Ihrem zehnten Amtsjahr. Was hat sich seit 2004 in Ihrer Arbeit verändert, als die damalige Gesundheitssenatorin Heidi Knake-Werner Sie als bundesweit erste Landesbeauftragte für die Belange von Patientinnen und Patienten berief?

Karin Stötzner: 2004 hat das Gesundheitsmodernisierungsgesetz nicht nur den Patienten mit Zuzahlung und Praxisgebühr neue Belastungen gebracht, es war auch der Beginn der geregelten Patientenbeteiligung. Das neue Büro musste also viele Patientenbeschwerden auffangen und gleichzeitig Wege ebnen, wie diese Anliegen in der Politik besser Gehör finden. Heute ist das Amt der Patientenbeauftragten als Mittler für die Interessenvertretung von Patienten angenommen und akzeptiert. Zugenommen haben Beschwerden, aus denen zu lesen ist, dass es in der Patientenversorgung zu oft „vordringlich ums Geld“ geht.

Wie meinen Sie das?

Ärzte „verweigern“ Leistungen mit dem Verweis auf erschöpfte Budgets, Krankenhäuser entlassen Patienten mit nicht verheilten Wunden oder in einem noch nicht rehafähigen Zustand, Heil- und Hilfsmittelanträge werden von Kassen nur zögerlich bewilligt, bei Entscheidungen für bestimmte Operationen besteht die Sorge, dass sie vielleicht nicht nötig sein können, sondern eher dem Ertrag des Krankenhauses zuträglich sind. Patienten werden als „Kunden“ umworben. Ihrem zutiefst menschlichen Bedürfnis nach einer Heilung mit Zuwendung durch Fachkräfte mit angemessener Zeit wird aber kaum noch entsprochen.

Die angehende Koalition will diese Logik durchbrechen, indem die Qualität der Krankenhäuser bei deren Vergütung stärker in den Vordergrund rückt.

Das ist ein erster Schritt in die richtige Richtung. Wir müssen abwarten, wie die vielen Vorschläge in der Praxis umgesetzt werden. Für Patienten ist es unbefriedi-



Karin Stötzner, geboren 1951 in Frankfurt am Main, wurde erstmals am 1. November 2004 durch die Senatorin für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz als Patientenbeauftragte für das Land Berlin berufen. Seitdem übt die Diplom-Soziologin und Leiterin der Selbsthilfekontakt- und Informationsstelle SEKIS dieses Amt als honorierte Nebentätigkeit aus. Infos: www.berlin.de/lb/patienten

gend, wenn Kliniken mit unterdurchschnittlichen Behandlungsergebnissen weiter operieren dürfen und Patienten zu wenig über die faktische Qualität wissen. Ein anderes wichtiges Problem: die unsäglich tiefen Gräben zwischen den „Sektoren“, der Behandlung durch niedergelassene Ärzte auf der einen und durch Krankenhäuser auf der anderen Seite. Solange sich Ärzte in ihrer Behandlung immer nur bis an den Rand des eigenen Sektors zuständig fühlen, können Patienten nicht angemessen versorgt werden. So entstehen Situationen, in denen sie nach einer Diagnose „alleine“ nach Fachärzten suchen müssen, Brüche in der Nachsorge zur Reha entstehen oder Patienten schnell wieder ins Krankenhaus kommen, weil die häusliche Krankenpflege nicht richtig geregelt war. Viele Patienten wollen selbstbestimmt entscheiden und können das auch. Aber eben nicht alle. Sie brauchen mehr als die oft nicht ineinander greifenden Behandlungen. Und sie brauchen mehr Informationen über gute Anbieter.

Was raten Sie Patienten, etwa bei einer anstehenden Hüft-OP?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, sich vor planbaren Operationen zu informieren. Erstens sollte man behandelnde Ärzte ausdrücklich nach alternativen Methoden fragen. Oder danach, ob auch ambulante Möglichkeiten bestehen. Immer mehr Krankenkassen bieten ihren Versicherten auch ein Zweitmeinungsverfahren an. Wenn jedoch eine Kranken-

hausbehandlung notwendig ist, bleibt die Frage nach dem geeigneten Krankenhaus. Hier stehen die Patienten oft ziemlich allein da.

Dank des Internets gibt es heute zahlreiche Informationen, die Patienten Entscheidungshilfe geben wollen, wie etwa der Krankenhausnavigator der AOK. Hier werden neben Infos, wie viele Betten das Krankenhaus hat, auch Qualitätsinformationen zu Behandlungsergebnissen dargestellt. Im Navigator werden Ergebnisse der gesetzlichen Qualitätsmessungen ergänzt durch sogenannte Routinedaten aus den Abrechnungen erbrachter Leistungen. Das ist ein guter Ansatz. Das muss aber noch ausgebaut und auf weitere Indikationen ausgedehnt werden.

Die Internetberatung ist aber nicht für alle Patienten die Lösung, oder?

Nein. Nicht alle Patienten, die vor der Suche nach einer Klinik für ihre Hüftoperation stehen, sind mit dem Internet vertraut. Patienten brauchen auch persönliche Beratung vor Ort.

Das gilt im Übrigen auch für Behandlungsfehler. Ich begrüße es daher außerordentlich, dass der Gesetzgeber die Kassen verpflichtet hat, Patienten bei Verdacht auf Behandlungsfehler zu unterstützen. Die AOK hatte das ja schon lange vor dem Patientenrechtegesetz engagiert betrieben.

 Zum AOK-Krankenhausnavigator:
www.aok-krankenhausnavigator.de