

## „Work-Life-Balance? Diese Arbeit ist Leben.“

**TK spezial |** Seit zehn Jahren sind Sie die Berliner Patientenbeauftragte. Wovon profitieren die Patienten mehr, vom geschaffenen Amt oder der engagierten Karin Stötzner?

**Stötzner |** Es sind sicher beide Elemente. Das Amt der Patientenbeauftragten schafft eine gewisse Öffentlichkeit für die Themen der Patienten, mit denen sie sonst meist allein konfrontiert sind. So hat die Tatsache, dass wir Patienten bei ihrer Korrespondenz mit Kassen oder mit behandelnden Ärzten unterstützen und kritische Nachfragen stellen, die Aufmerksamkeit auf Vorgänge verstärkt, die schief laufen. Aber für das Durchsetzen von Anliegen ist gelegentlich auch ein gewisses Maß an Nachdrücklichkeit notwendig, um die ich mich immer bemüht habe.

**TK spezial |** Was war Ihr größter Erfolg?

**Stötzner |** Patienten sind, auch wenn sie individuell selbstbewusst und handlungsfähig sind, doch eher die Schwachen im System der Gesundheitsversorgung. Sie wissen weniger als die Fachleute. Als Kranke sind sie auf Hilfe angewiesen, als Kassenpatienten sind sie auf die vordefinierten Leistungen verwiesen, die zugelassen sind. Dass Patienten hier eine öffentliche Unterstützung und starke Stimme brauchen, die dieses Ungleichgewicht immer wieder anspricht und Änderungen einfordert, ist heute selbstverständlicher Teil von Politik. Das ist sicher ein Erfolg meiner Tätigkeit. Und in der Summe sind es viele Einzelfälle, in denen wir helfen konnten, durch das Gespräch, die Verstärkung von Antragsanliegen oder bei der Suche nach den richtigen Ansprechpartnern.

**TK spezial |** Für die bessere Arzt-Verteilung in Berlin haben Sie mehr Mut eingefordert. Welche Instrumente müssten dafür künftig stärker zum Einsatz kommen?

**Stötzner |** Berlin ist zwar insgesamt sehr gut mit ambulanten Arztsitzen ausgestattet, aber sie sind nicht entsprechend dem Bedarf einer alternden Bevölkerung verteilt. Die bestehenden gesetzlichen Grundlagen erlauben der

Politik hier nur wenig Einfluss. Notwendig wäre eine andere Definition des „Sicherstellungsauftrags“, also der Vereinbarung zwischen Kassen und Kassenärztlicher Vereinigung. Damit werden zwar bestimmte Verteilungsschlüssel festgeschrieben, kleinräumige Lücken in der Versorgung lassen sich damit aber nicht schließen. Das hat sich im Berliner Bezirk Neukölln oder den östlichen Randbezirken gezeigt. Auch müsste die Überversorgung in manchen Bezirken wirkungsvoll abgebaut und Ressourcen in andere Bereiche umverteilt werden.

**TK spezial |** Woher nehmen Sie Ihre Detail- und Fachkenntnis, um im Haifischbecken Gesundheitswesen zu bestehen?

**Stötzner |** Das Soziologiestudium hat viel genützt. Ansonsten lerne ich im Tun. Ich arbeite seit mehr als 30 Jahren mit Selbsthilfegruppen zusammen und weiß deswegen, was Betroffene brauchen und fordern. In Beiräten und Ausschüssen habe ich mich nicht vor Konflikten gescheut. So lernt man die Reaktionen kennen. Ich will nicht verhehlen, dass es auch einen gewissen Frust darüber gibt, wie langsam manche Steuerungsgremien arbeiten. Manchmal hat man den Eindruck, bestimmte Vertreter sind nur da, um zu verhindern, dass etwas gegen ihre Interessen entschieden wird oder dass eventuell Kosten auf ihrer Seite entstehen. Ich weiß, dass die rechtlichen und forma-

len Grundlagen unseres Gesundheitswesens sehr kompliziert sind und deswegen ein hoher Abstimmungsgrad notwendig ist. Positive verantwortliche Politik ist meines Erachtens aber etwas anderes.

**TK spezial |** Über drei Millionen Hauptstädter können Sie werktags von zehn bis 14 Uhr telefonisch erreichen. Wie gelingt es Ihnen, die Anfragen zu beantworten?

**Stötzner |** Ich mache die Arbeit nicht allein. Das Amt ist eine echte Teamaufgabe und hier habe ich das Glück, sehr engagierte und kluge Kolleginnen und Kollegen zu haben. Wir sind inzwischen, dank der Unterstützung von Senator Czaja, zu viert. Und, auch das ist ein Glück, nicht alle Berliner Patienten machen schlechte Erfahrungen. Mit dem bestehenden Team können wir die Anliegen der Patienten und seit dieser Legislaturperiode auch der Menschen mit Problemen im Bereich der Pflege aufgreifen. Es ist nicht immer ganz einfach, der Vielfalt der Themen und dem Erwartungsdruck Einzelner nach unmittelbarer Hilfe gerecht zu werden. Aber wir können in Berlin ja auch auf kompetente Partner wie die Patientenberatungsstellen oder das Projekt „Pflege in Not“ zurückgreifen.

**TK spezial |** Was tun Sie für Ihre Work-Life-Balance?

**Stötzner |** Work-Life-Balance? Diese Arbeit ist Leben. ◀

### ZUR PERSON



Karin Stötzner

Karin Stötzner ist seit 2004 die Patientenbeauftragte von Berlin. Sie ist 1951 in Frankfurt am Main geboren. Im Jahr 2011 hat sich ihr Handlungsfeld um das Thema Pflege erweitert. Die studierte Diplom-Soziologin war als Referentin beim Paritätischen Wohlfahrtsverband Gesamtverband in der Mainmetropole tätig. Seit 29 Jahren leitet sie die Selbsthilfe Kontakt- und Informationsstelle SEKIS Berlin. Die Mutter eines erwachsenen Sohnes hat ihre Leidenschaft zum Beruf gemacht.