

## PATIENTENBEAUFTRAGTE

# Karin Stötzner: Lobbyistin der Patienten

„Zehn Jahre Gratwanderung zwischen individuellen Anliegen der Patienten und der Eigenlogik des Gesundheitssystems“, so beschreibt sie ihre Tätigkeit als Patientenbeauftragte für Berlin.

FOTO: Andreas Franke – panabild.de



**Z**ehn Jahre ist es her, dass Berlin als erstes Bundesland eine Patientenbeauftragte berufen hat: Karin Stötzner. Inzwischen ist sie in der dritten Legislaturperiode im Amt.

Im aktuellen Tätigkeitsbericht der Patientenbeauftragten spiegelt sich die Vielfalt der Themen wider, mit denen sie sich im Rahmen ihres Amtes beschäftigt: Im Mittelpunkt ihrer Arbeit steht die Beantwortung von Anfragen und das Aufgreifen von Beschwerden der Berliner Bevölkerung. Das Team der Patientenbeauftragten – bestehend aus der Büroleiterin Katrin Ulmer, Marc Kamin als Sachbearbeiter und Andrea Waldner für das Büro – leistet Beratungs- und Vermittlungsarbeit, die von der schlichten Information über eine Adresse bis hin zur Erläuterung von rechtlichen Regelungen reichen kann. Thematisch sind die Schwerpunkte Fragen zu den Patientenrechten, z. B. Einsichtnahme in Krankenakten, Unterstützung bei Verdacht auf Behandlungsfehlern, Ratlosigkeit wegen finanzieller Überforderung bei Zuzahlungen und Eigenleistungen, Abweisung von

Patienten in Arztpraxen u. a. Vielfach geht es aber auch um eine Lotsenfunktion durch das Gesundheits- und Pflegesystem.

Als Schwerpunktthemen des aktuellen Berichtszeitraums 2012 bis 2014 werden im soeben erschienenen Tätigkeitsbericht der Patientenbeauftragten Patientenrechte, Pflege, ärztliche Bedarfsplanung, Gemeinsames Landesgremium nach § 90a SGB V, Krankenhausplanung und Politik im Dialog benannt. Sie mischt also genau dort mit, wo Gesundheitspolitik gestaltet wird. So ist die Patientenbeauftragte seit 2012 auch Anlaufstelle für alle Themen rund um die pflegerische Versorgung in Berlin und in die Landeskrankenhausplanung eingebunden. In diesem Bereich hat die Patientenbeauftragte u. a. innerhalb einer Arbeitsgruppe an dem Auftrag gearbeitet, Methoden zur bedarfsorientierten Krankenhausversorgung zu erarbeiten und daraus Thesen für die Patientenseite formuliert. Der aktuelle Bericht steht auch als Download unter [www.berlin.de/lb/patienten/aktuelles/2014/](http://www.berlin.de/lb/patienten/aktuelles/2014/) bereit. ■

## JUBILÄUM

## Ein guter Grund, gebührend zu feiern

Karin Stötzner ist in der gesundheitspolitischen Szene in Berlin ein Begriff. Eine Institution. Auch für uns Krankenkassen nicht immer bequem. Aber genau dafür ist sie da.

Im Herbst 2004 wurde Karin Stötzner als erste Patientenbeauftragte auf Landesebene berufen. Zehn Jahre später hält in der Hörsaalruine des Berliner Medizinhistorischen Museums der Charité Gesundheits- und Sozialsenator Mario Czaja (CDU) die Laudatio.

Ursprünglich sollte die vorrangige Aufgabe der Patientenbeauftragten die Beratung der Senatorin sein; daneben die Vernetzung und Koordination der vielfältigen Berliner Aktivitäten zur Patientenorientierung. Doch inzwischen geht es weit über diese Bereiche hinaus – neben vielen anderen Aktivitäten gehört die Bearbeitung von Beschwerden, Anfragen und Hilfeersuchen inzwischen untrennbar zu ihren Aufgaben. Seit Senator Czaja ihren Aufgabenbereich um den Bereich Pflege erweiterte, ist ihr Büro nun auch koordinierende Ombudsstelle für die Bereiche Gesundheit und Pflege.

Die Arbeit von Karin Stötzner wird von der Überzeugung getragen, dass soziale und gesundheitliche Versorgung und die Bemühungen um deren ständige Verbesserung auf eine Beteiligung der Betroffenen und auf das Erfahrungswissen der Patienten angewiesen sind. In diesem Sinne haben sie und ihre Büroleiterin zwischenzeitlich ca. 3.000 Berliner Bürger beraten. Und in diesem Sinne wird sie auch weiter mit uns zusammenarbeiten.

Dafür wünschen wir ihr alles Gute!