



Beratungsstandards

Stand: April 2003

Die vorliegenden Beratungsstandards sind das Ergebnis aus zwanzigjähriger Erfahrung nichtinstitutioneller, ganzheitlicher Beratung. Die ersten PatientInnenstellen entstanden aus der Initiative von interessierten BürgerInnen, PatientInnen und MitarbeiterInnen des Gesundheitswesens. Aus den anfänglich rein ehrenamtlich besetzten PatientInnenstellen haben sich professionelle Beratungsstellen entwickelt, die sich zum Zweck der Kompetenzenbündelung zu einer Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen und -Initiativen (BAGP) zusammengeschlossen haben. PatientInnenstellen bieten ein Beratungsangebot unabhängig von Leistungsanbietern, von den Krankenkassen, der Pharmaindustrie, von weltanschaulichen oder therapeutischen Richtungen.

Die Beratungstätigkeit der PatientInnenstellen besteht aus drei Elementen: der Einzelberatung als Basis, verbunden mit der Dokumentation und Auswertung dieser Beratung und der Umsetzung der Auswertungsergebnisse in politisch-strukturelle Aktivität.

PatientInnenstellen legen neben der Beratung, Vermittlung und Kontaktvermittlung großen Wert auf eine ganzheitliche und umfassende Beachtung, Bestärkung, Einordnung, und Weitergabe von PatientInnenbelangen. Die konkrete Beratungssituation umfasst bei Bedarf ein ausführliches Beratungsgespräch und die Ermutigung des Ratsuchenden, seine Belange ernstzunehmen und umzusetzen. Die in den Beratungsgesprächen genannten Interessen, Bedürfnisse und Kritiken werden an die zuständigen Einrichtungen rückgemeldet und in entsprechenden Gremien vertreten. Dieses Selbstverständnis der PatientInnenstellen spiegelt sich auch in den folgenden Beratungsstandards.

Niederschwelliges Angebot

Ein niederschwelliges Angebot bedeutet, dass möglichst jede/r Ratsuchende es in Anspruch nehmen kann. PatientInnenstellen bieten regelmäßige Beratungszeiten in allgemein zugänglichen Räumlichkeiten an. Die Beratungsstellen sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Die Beratung ist für alle Ratsuchenden kostenlos. Es werden auch Anforderungen berücksichtigt, die spezielle Zielgruppen an die PatientInnenstellen richten. Die Beratungsstellen verfügen entweder über einen behindertengerechten Zugang oder bieten entsprechende Möglichkeiten der Kontaktaufnahme an. Zur Überwindung sprachlicher und kultureller Hindernisse nutzen die PatientInnenstellen örtliche Angebote von (kostenfreien) Dolmetscherdiensten und bemühen sich um weitere Hilfen bei der Verständigung mit ausländischen Ratsuchenden.

Schweigepflicht und Datenschutz

Die MitarbeiterInnen der BAGP und der angeschlossenen PatientInnenstellen unterliegen der Schweigepflicht. Diese erstreckt sich auf die Person des Ratsuchenden selbst, das Anliegen der Person und die Inhalte der Beratungsgespräche. Hierdurch sind Datenschutz, Vertraulichkeit und die Anonymität der Beratung gewährleistet. Personenbezogene Daten werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung der betreffenden Person für konkrete Anlässe (z.B. Nachfragen im Auftrag des Ratsuchenden oder externe Evaluation) verwendet. Die bei einer PatientInnenstelle vorliegenden personenbezogenen Daten werden für unbefugte Personen unzugänglich aufbewahrt und nach Klärung des Anlasses vernichtet bzw. gelöscht.

Unabhängigkeit

Ein besonderes Merkmal der PatientInnenstellen ist ihre geschichtliche Entwicklung unabhängig von Kostenträgern, Leistungsanbietern, politischen Parteien und Erzeugern von Arzneimitteln und Medizinprodukten. Die finanzielle, ideelle und räumliche Autonomie ist dabei auch heute ein wichtiges

Kriterium. PatientInnenstellen fühlen sich nur den Ratsuchenden verpflichtet. Nur so kann Information, Beratung und Beschwerdeunterstützung für Ratsuchende neutral und ausgewogen gestaltet werden. Besonders in Konfliktsituationen mit Anbietern und Kostenträgern wird die Notwendigkeit einer unabhängigen Beratung deutlich.

Kontinuierliche, professionelle Beratungsarbeit kann nicht auf ehrenamtlicher Basis geleistet werden, sie hat gemeinnützigen Charakter und muss entsprechend aus öffentlichen Mitteln mitfinanziert werden (Mischfinanzierung).

Neutralität

Ratsuchende wünschen eine ausgewogene Informationsvermittlung. Voraussetzung hierfür ist die Bereitstellung von neutralen, nicht interessensgebundenen Informationen. Die Erstellung der Informationen, die Information selbst und die Beratung sind übersichtlich und verständlich gestaltet. Die Informationsvermittlung während eines Beratungsgesprächs hat keinen empfehlenden Charakter. Nur wenn die Ratsuchenden die unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten kennen, können sie selbstbestimmte Entscheidungen treffen. Das Angebot neutraler Informationen bedarf einer besonderen Sorgfalt bei der Recherche, der Aufbereitung und der Aktualisierung, um weder falsche noch fremdgeleitete Informationen weiterzugeben. Die BAGP hat entsprechende Qualitätskriterien zur Erstellung und Bewertung geeigneter PatientInneninformationen entwickelt. Auch zum Thema Neutralität und Unabhängigkeit wurden weitergehende Ausführungen entwickelt.

(Beide Materialien werden auf Anfrage gerne zur Verfügung gestellt.)

Parteilichkeit

Die BeraterInnen der PatientInnenstellen handeln sowohl in den Beratungsgesprächen als auch auf politischer Ebene parteilich im Sinne der PatientInnen. In den Beratungsgesprächen werden ausschließlich die Interessen der PatientInnen mit dem Ziel der Klärung ihrer Situation unterstützt. In der öffentlichen Darstellung und der politischen Tätigkeit beziehen PatientInnenstellen eindeutig Position für

die Anliegen der PatientInnen. Hierzu werden auch die Erfahrungen aus den Beratungsgesprächen genutzt.

Ganzheitlichkeit

Die Persönlichkeit eines Menschen und sein Umgang mit seinem momentanen Gesundheitszustand ist beeinflusst durch seine soziale Herkunft, seine kulturelle und ethnische Prägung, seine Vorerfahrungen, seinen Bildungsstand, sein Alter, sein Geschlecht und vieles mehr. Im Spiegel unserer Gesellschaft wird der Wert eines Menschen oftmals ausschließlich an seiner Leistungsfähigkeit gemessen und damit auf einen einzigen Aspekt des Mensch-Seins reduziert. In der medizinischen Behandlungspraxis findet sich diese Haltung wieder. Ist der Mensch krank, bleibt die medizinische Sichtweise im Regelfall sowohl in der Diagnostik als auch in der Behandlung symptomorientiert. Eine effektive Beratung durch PatientInnenstellen muss den Menschen mit seiner gesamten Persönlichkeit sehen. Mit ihm gemeinsam werden Handlungsstrategien entwickelt, die seinen Bedürfnissen und Möglichkeiten angepasst sind. Diese ganzheitliche Sichtweise ist Voraussetzung für eine sinnvolle Beratung.

Auch die Inhalte der Beratung sollten dem Anspruch der Ganzheitlichkeit entsprechen. Neben den Möglichkeiten der schulmedizinischen Behandlung werden auch die naturheilkundlichen/ ganzheitsmedizinischen Ansätze und die Möglichkeiten der Selbsthilfe berücksichtigt.

Nicht-Direktive Beratungssituation

Die Beziehung von Arzt/Ärztin und PatientIn-Verhältnis ist in vielfacher Hinsicht hierarchisch gestaltet. Der Arzt/die Ärztin fungiert in der Rolle der fachlich versierten Autorität, der Patient/die Patientin ist in der Regel durch die Erkrankung geschwächt und verunsichert. Um diesen Erfahrungen entgegen zu wirken, legen die PatientInnenstellen bei der Gestaltung ihres Beratungsangebotes großen Wert auf eine möglichst gleichberechtigte Beratungssituation. Die Ratsuchenden werden mit ihren Belangen ernst genommen und können sich auf das solidarische Verhalten der BeraterInnen verlassen.

Hilfe zur Selbsthilfe /

Empowerment

Unabhängige PatientInnenstellen bieten den Ratsuchenden Grundlagen, eigene Handlungskompetenzen zu entwickeln und umzusetzen. Der/die Ratsuchende wird zu eigenen Aktivitäten ermutigt und bei deren Durchführung unterstützt und bestärkt. Um die Ratsuchenden sinnvoll bei ihrer Interessenswahrnehmung unterstützen zu können, müssen ihre individuellen Bedürfnisse und Handlungsmöglichkeiten berücksichtigt werden. PatientInnenstellen beraten nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“. Das geschieht unter Beachtung einer differenzierten Wahrnehmung der unterschiedlichen Bedürfnisse der Ratsuchenden hinsichtlich der Intensität des Unterstützungsbedarfs (z.B. MigrantInnen oder Schwerkranke). Oftmals fällt es den PatientInnen im Alleingang schwer, ihre Interessen durchzusetzen und ihre Positionen zu behaupten. Das gilt im besonderen Maße für einen durch Krankheit geschwächten Menschen, der zudem mit einer hierarchisch strukturierten Situation konfrontiert wird. In Einzelfällen bedarf es der verstärkten Unterstützung durch die BeraterInnen.

Angebot der Mitarbeit für

Interessierte

Die Mitarbeit von interessierten BürgerInnen ist erwünscht, PatientInnenstellen bieten verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeit an. Entsprechende Konzepte werden je nach PatientInnenstelle unterschiedlich vor Ort geregelt.

Qualitätssicherung durch

Weiterbildung

Das umfassende Beratungsangebot der PatientInnenstellen setzt qualifizierte BeraterInnen voraus. Ohne entsprechende Maßnahmen der Fort- und Weiterbildung könnten die MitarbeiterInnen die Anforderungen der genannten Beratungsstandards nicht erfüllen. Hierzu werden die Angebote der BAGP, der GesundheitsAkademie und anderer Weiterbildungseinrichtungen genutzt. Die Bandbreite

dieser Weiterbildungen umfaßt gesundheitspolitische, krankheitsbezogene, organisatorisch-konzeptionelle, methodische und rechtliche Themen. Auch die autodidaktische Fortbildung, die kollegiale Begleitung und die Nutzung aktueller Informationsquellen sind notwendiger Bestandteil der Qualitätssicherung des Beratungsangebotes. Weiterbildung findet zudem durch Kontakte und Austausch mit anderen Beratungseinrichtungen statt. PatientInnenstellen kooperieren auf der regionalen und bundesweiten Ebene mit Anbietern von PatientInneninformationen und PatientInnenberatung.

Beschwerdemanagement

Die BAGP hat zur Sicherung der eigenen Beratungsqualität eine telefonische Anlaufstelle eingerichtet. Hier haben Ratsuchende die Möglichkeit, ihre Eindrücke, Anregungen und Beschwerden *über Erfahrungen mit den PatientInnenstellen* mit einem/einer von der BAGP unabhängigen Beschwerdebeauftragten zu erörtern. Beschwerden und Anregungen werden von dem/der Beschwerdebeauftragten dokumentiert, an die BAGP rückgemeldet und dort bearbeitet. Dieses Vorgehen bietet dem Ratsuchenden Hilfe zur Klärung seiner Beschwerde und seines Anliegens. Es dient der BAGP zudem der internen Qualitätsüberprüfung. Die Beratungstätigkeit soll durch Rückkopplung reflektiert und gegebenenfalls verbessert werden.

Dokumentation der Leistungen

Die Erfahrungen aus der Beratungstätigkeit werden von den einzelnen PatientInnenstellen intern einheitlich dokumentiert und ausgewertet. Die Ergebnisse dieser Auswertung werden bundesweit bei der BAGP zusammengeführt. Diese Dokumentation dient neben der konkreten Aufzeichnung einzelner Beratungsverläufe auch dem Ziel, die eigenen Arbeitsschwerpunkte zu überprüfen. Zudem lassen sich Auffälligkeiten, z.B. Häufungen bestimmter Probleme der Ratsuchenden zeitnah erkennen und nach Außen belegen. Auf dieser Grundlage können Rückschlüsse im Sinne der verbesserten Qualität im Gesundheitswesen

gezogen werden. Durch eine Rückkopplung von auffällig gewordenen Misständen an zuständige Einrichtungen, politische Gremien, Kostenträger und Anbieter sollen Qualitätsverbesserungen angeregt werden. Damit dient die Dokumentation der BAGP vor allem auch der Aufdeckung und Bekämpfung von Misständen und somit der Verbesserung des kollektiven und individuellen PatientInnen schutzes.