

Unabhängige Patientenberatung: Welche Erwartungen können erfüllt werden

Ethik, Werte, Haltungen

Vor mehr als 60 Jahren definierte die WHO Gesundheit als einen Zustand vollkommenen körperlichen, seelisch-geistigen und sozialen Wohlbefindens. Die körperliche, psychische und lebensweltliche Befindlichkeit des Individuums stehen als Faktoren nebeneinander, die Gesundheit gleichermaßen bedingen.

Vor mehr als 20 Jahren wurde die Ottawa-Charta unterzeichnet und damit Gesundheitsgeschichte weiter geschrieben: Gesundheit ist kein individueller, nach biomedizinischen Gesichtspunkten zu beschreibender Zustand mehr. Schon Anfang der 80er Jahre tauchte mit der Konzeptentwicklung der WHO der Begriff der Lebensweise auf, der Gesamtheit der alltäglichen Lebensvollzüge (z.B. Verhalten am Arbeitsplatz, Gestaltung sozialer Kontakte, Familienorganisation, Gesundheits- und Altersvorsorge, ritualisierte Formen von Abschied und Trauer). Das Individuum gilt als souverän handelnder Mensch. Die unterschiedlichen Bereiche, in denen sich individueller Alltag vollzieht, wurden als interdependent erkannt. Darin zeigt sich eine *ganzheitliche Sichtweise*.

Gesundheit hat einen hohen Stellenwert. Die Ottawa-Charta stellt einen Zusammenhang zwischen Gesundheit und der Selbstbestimmung über das eigene Leben her:

„Gesundheit wird von Menschen in ihrer alltäglichen Umwelt geschaffen und gelebt: dort, wo sie spielen, lernen, arbeiten und lieben. Gesundheit entsteht dadurch, dass man sich um sich selbst und für andere sorgt, dass man in die Lage versetzt ist, selber Entscheidungen zu fällen und eine Kontrolle über die eigenen Lebensumstände auszuüben sowie dadurch, dass die Gesellschaft in der man lebt, Bedingungen herstellt, die allen ihren Bürgern Gesundheit ermöglichen“. (Heinemann, 1997, S. 157)

Darin drücken sich Wertvorstellungen von Solidarität, Partizipation und Chancengleichheit aus. Ein Rollenwechsel vollzog sich auch im Gesundheitssystem: Aus der Patientin wurde eine Klientin, eine Konsumentin, eine Auftraggeberin. Ihre Position änderte sich und erfuhr Stärkung. Das Vertrauen in die All-Machbarkeit der medizinischen Technologie geriet ins Wanken. Persönlicher Lebensstil und die Durchschlagkraft öffentlicher Maßnahmen erfuhren Vertrauenszuwachs.

Aber die Struktur und die Finanzierung des Gesundheitswesens fingen zu kränkeln an: Das Karussell der Reformen begann, sich zu drehen. Rekurs auf die Eigen-Verantwortlichkeit der Bürgerinnen erschien als mögliche Antwort und erfuhr persönlichen und vor allem politischen Anstrich (*Saan, in: Heinemann, 1997*).

Die Charta nennt vier Betätigungsfelder: Lebenswelt, Gemeinschaftsaktion, Kompetenz, Neuorientierung. Damit bietet sie ein Handlungskonzept auf einer verhaltens- und verhältnis-determinierten Ebene an. Drei Interventionsalternativen sind genannt: Vertreten, Befähigen, Vermitteln. Damit ist im Kern der Empowerment-Ansatz beschrieben. Herriger (1997) erklärt Empowerment als prozesshaftes Entwicklungsgeschehen. Im je eigenen Zeitrhythmus gewinnen Menschen in diesem Prozess die Kraft, ein nach ihrem Verständnis ‚besseres Leben‘ zu leben.

Leitbild, Standards, Methoden der Einrichtung

Damit sind wir bei einer der zentralen Aufgaben der Sozialen Arbeit – und damit auch der Patientenstelle im Gesundheitsladen München e.V. – angekommen. Soziale Arbeit ist Werte-Arbeit. Sie ist den Menschenrechten und dem Grundgesetz verpflichtet. Staub-Bernasconi hat eine Theorie der Sozialen Arbeit als Menschenrechts-Profession entwickelt. Die Postulate der WHO, ausgeführt in der Ottawa-Charta und ihren Nachfolge-Konferenzen, finden z.B. im Sozialgesetzbuch einen normativen Rahmen.

Unabhängige Patientenberatung (UP) im Gesundheitsladen ist an diese Ethik gebunden: An Leitvorstellungen von Gerechtigkeit, Autonomie und Selbstbestimmung. (*Volz, 1996*)

Der Normalfall unserer Arbeit ist die Gestaltung einer Begegnung von Mensch zu Mensch. Das humanistische Menschenbild formuliert die prinzipielle Aussage: „Der Mensch ist gut und will werden, was zu werden er vermag.“. Davon lassen wir uns in der psychosozialen Beratung leiten. Bezugsgrößen dabei sind: Die Achtung der Menschenwürde, das Eintreten für Menschenrechte und für Patientenrechte, sowie die Umsetzung der Rechte.

Die meisten Patientenstellen und -Initiativen sind nach dem 1. Bundesweiten Gesundheitstag im Jahre 1980 in Berlin aus der Gesundheitsbewegung heraus entstanden. Sie wirken bis heute als kommunale Strukturangebote für neue Initiativen im Gesundheitsbereich. Sie sind Kristallisationskerne und Impulsgeber für neue Ideen und Maßnahmen.

Auch unser Gesundheitsladen hat seine Wurzeln in dieser Zeit. Die Patientenstelle arbeitet unabhängig von Leistungsanbietern, unabhängig

von den Krankenkassen, unabhängig von der Pharmaindustrie und unabhängig von weltanschaulichen oder therapeutischen Richtungen. Mit Herriger sehen wir u.a. folgende grundlegenden Bausteine für gelingende Selbstbestimmung:

- Vertrauen in die Fähigkeiten zur Selbstgestaltung und gelingendes Lebensmanagement
- Akzeptanz von Eigen-Sinn und Respekt vor unkonventionellen Lebensentwürfen
- Respektieren eigener Wege und Zeit
- Verzicht auf entmündigende Expertenurteile über Standards des richtigen Lebens
- Orientierung an der Lebenszukunft (1997, S. 75)
- gleichberechtigtes Verhältnis zwischen Arzt und Patient
- gleiche Zugangschancen zur Gesundheitsversorgung

Wie entsteht Beratungsbedarf?

Die Ratsuchenden, die zu uns kommen, haben drei Problemmerkmale gemeinsam:

- Not (unzumutbare Erschwernis)
- Subjektive Belastung
- Lösungsschwierigkeiten.

In ganzheitlicher Sichtweise, beziehen wir in die Beratungssituation auch die gesellschaftlichen Zwänge der Lebensführung und die sozialen Verhältnisse mit ein. Wir unterstützen die Ratsuchenden dabei, das eigene Leben subjektiv wieder als ‚gelingendes Leben‘ zu erfahren.

Viele der Ratsuchenden kommen mit einem hohen Leidensdruck. Sie haben das System Gesundheitswesen durchlaufen. Dabei sind sie unfreiwillig an Grenzen gestoßen und gescheitert. Sie haben Leistungen, die ihnen zustehen, nicht erhalten. Sie sind in doppelter Weise geschädigt.

Meist stellt der Besuch der Patientenstelle die zweite oder dritte Instanz auf dem Weg durch das Gesundheitssystem dar. Die vorgetragenen Problemkomplexe erfordern einen ganzheitlichen Blick auf den Menschen. Krankheit wirkt immer auch auf die Gestaltung der Lebenswelt zurück (Wohnraum, soziales Umfeld, Familie, Arbeit...). Durch die Krankheit bereits geschwächt, müssen sich Versicherte und Patienten auch noch für sich selbst einsetzen.

„Recht haben“ zieht nicht zwingend „Recht bekommen“ nach sich!

Aus diesem Spannungsfeld entsteht der Bedarf nach unabhängiger Beratung. Unabhängigkeit der Beratung und der BeraterInnen ist zwingend, damit die Ratsuchenden *keine Wiederholung* der Schädigung erfahren.

Bedarf an unabhängiger Beratung ergibt sich auch aus der hohen Komplexität des deutschen Gesundheitswesens. Versicherte und PatientInnen sind mit einer Vielzahl von Leistungserbringern und Kostenträgern konfrontiert. Diese verfolgen unterschiedliche Interessen und Ziele.

Die Beratung der Patientenstelle unterliegt keiner Gewinnorientierung. Sie bietet keine personalen Dienstleistungen an und versteht sich nicht als Dienstleistungsunternehmen. Sie berät in unabhängiger Weise zu allen Fragen aus dem Gesundheitswesen. Ausgeschlossen sind dabei (medizinische) Produkte und Ernährungsberatung. Strukturelle Grundlage für diese Arbeit bildet ein Auftrag der Stadt München, der sich in vertraglicher Form mit dem Referat für Gesundheit und Umwelt niederschlägt.

Indem sich UP an dem zuvor beschriebenen Menschenbild, den Werten, Prinzipien und methodischen Vorgehensweisen orientiert, distanziert sie sich von den krankmachenden Faktoren des Gesundheitssystems. Dabei lassen wir uns vom Menschen und dessen vorgetragenen Themen leiten. Das geschieht unter Einhaltung der Schweigepflicht (geschützter Raum). Wir ermutigen dazu, für sich selbst Entscheidungen zu treffen. Für sich selbst letzte Instanz zu sein. Wir geben Verantwortlichkeiten zurück, jedoch nicht in der Weise, wie sie derzeit exzessiv diskutiert wird – nämlich über den Geldbeutel.

Welche Erwartungen kann Unabhängige Patientenberatung also erfüllen?

Unabhängige Patientenberatung bietet dem ratsuchenden Menschen
Mit seiner individuellen Fragestellung,
im Kontext seiner lebensweltlichen und der gesellschaftlichen
Bedingungen,
als Souverän seiner eigenen Entscheidungen
Unterstützung und Begleitung in Phasen des Geschwächtseins,
der Schädigung und der Überwindung von Begrenzungen,
die unserem Gesundheitswesen immanent sind.

*Waltraud Kröner, Dipl. Soz. Päd.
Gesundheitsladen München e. V.
Waltherstr. 16a
80337 München
E-Mail: mail@gesundheitsladen-muenchen.de*