

Unabhängige Patientenberatung: Welche Erwartungen können erfüllt werden?

Dipl. Soz. Päd. Waldtraud Kröner, München

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Übersicht

1. Ethik, Werte, Haltungen
2. Leitbild, Standards, Methoden
3. Wie entsteht Beratungsbedarf?

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Ethik, Werte, Haltungen - 1

WHO (> 60 Jahre):

Vollkommenes Wohlbefinden

körperlich
seelisch-geistig
sozial

= **Gesundheit**

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Ethik, Werte, Haltungen - 2

Ottawa-Charta (> 20 Jahre):

Lebensweise

Souverän handelnder Mensch

Zusammenhang zwischen Gesundheit
und Selbstbestimmung

Hoher Stellenwert von Gesundheit

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Ethik, Werte, Haltungen - 3

Wertvorstellungen der Ottawa-Charta:

- Solidarität
- Partizipation
- Chancengleichheit

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Ethik, Werte, Haltungen - 4

Betätigungsfelder der Ottawa-Charta:

- Lebenswelt
- Gemeinschaftsaktion
- Kompetenz
- Neuorientierung

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Ethik, Werte, Haltungen - 5

Interventionsebenen der Ottawa-Charta:

- Vertreten
- Befähigen
- Vermitteln

→ Empowerment

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Leitbild

- Humanistisches Menschenbild
- Emanzipatorisches Menschenbild
- Achtung der Menschenwürde
- Eintreten für Menschenrechte und deren Umsetzung

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Laden

Infothek

Bildungsarbeit

Arbeitskreise

Gremienarbeit

Rundbrief

PatientenfürsprecherInnen

Öffentlichkeitsarbeit

Patientennetzwerk Bayern



Patientenberatung

Gesundheitsförderung

Patientenstelle München

Stadtteilarbeit

Unabhängige Patientenberatung Oberbayern

Tag gegen den Lärm

Geschäftsstelle der Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen



Standards

- Schweigepflicht + Datenschutz
- **Unabhängigkeit**
- Neutralität
- Parteilichkeit
- Ganzheitlichkeit
- Beschwerdemanagement

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Unabhängigkeit von:

- Leistungsanbietern
- Krankenkassen
- Pharmaindustrie
- Weltanschauung
- Therapierichtungen

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Methoden

- Nicht-direktive Beratung
- Empowerment
- Biographiearbeit
- Netzwerkarbeit

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Beratungsbedarf - 1

- Not & Erschwernis
- Subjektive Belastung
- Lösungsschwierigkeiten

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Beratungsbedarf - 2

- Hoher Leidensdruck
- Unfreiwillig an Grenzen stoßen
- Unfreiwillig an Grenzen scheitern
- Leistungsverweigerung
- Schädigung erfahren
- Fremd-Interessen ausgesetzt sein

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Beratungsbedarf - 3

„Recht haben heißt nicht,
Recht bekommen.“

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Was kann Unabhängige Patientenberatung leisten?

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.

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Beispiel aus der Praxis:

Mann, 55 Jahre, Hartz IV Empfänger → benötigt Zahnersatz

Fragen:

Ich kann den Eigenanteil nicht bezahlen. Muss ich ohne Zahnersatz bleiben? Was kann ich tun?

→ Situation:

Mann ist nicht informiert, dass Härtefallpatientinnen Regelversorgung ohne Eigenanteil bekommen!

→ Unterstützung bei:

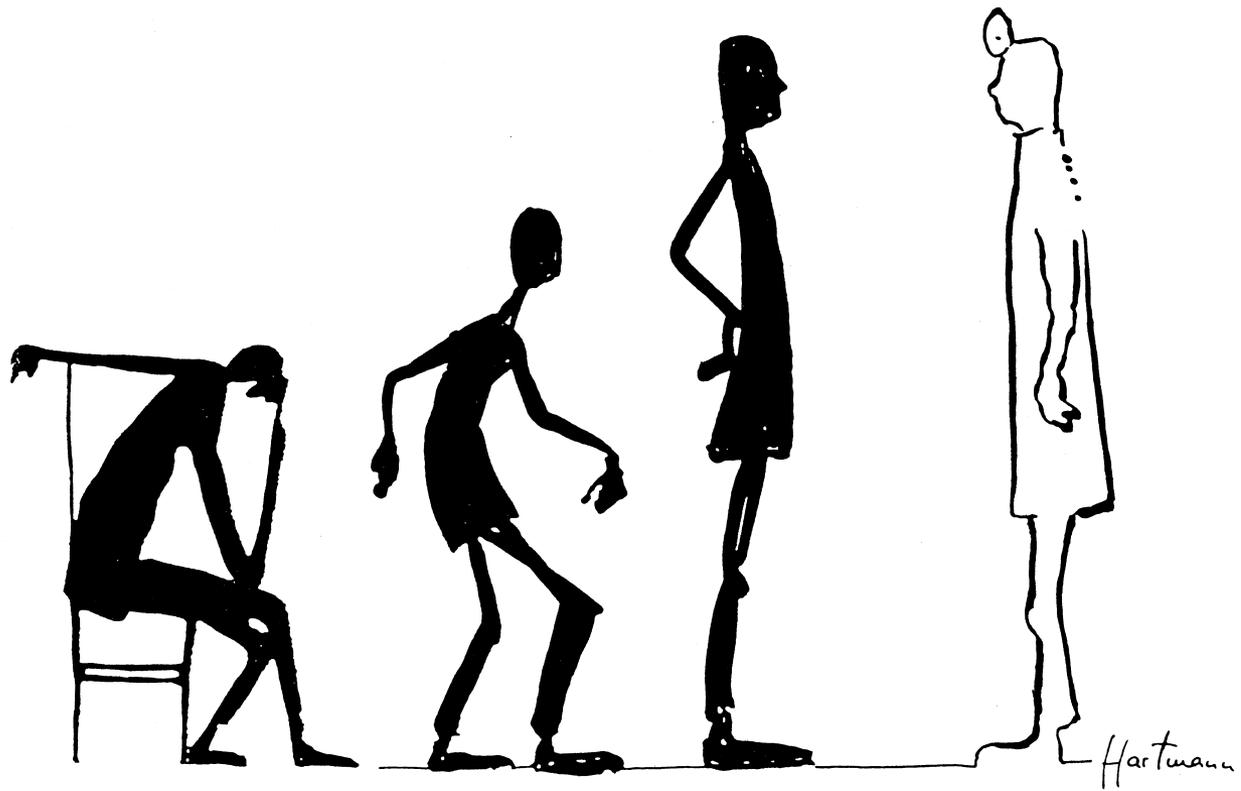
Antrag auf Härtefall

→ Ergebnis:

Zahnersatz ohne Eigenanteil!

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen





Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen



Quellen:

- **Heinemann, Horst (Hrsg.) (1997):**
Die Ottawa-Frage : Was wird in zehn Jahren von den Ideen der Ottawa-Charta zur Gesundheitsförderung übrig sein? Verlag für Akademische Schriften – VAS, Frankfurt-Bockenheim
- **Herriger, Norbert (1997):**
Empowerment in der Sozialen Arbeit : eine Einführung, Kohlhammer, Stgt. u.a.
- **Volz, Fritz-Rüdiger (1996):**
Professionelle Standards in der Sozialen Arbeit zwischen Ökonomisierung und Moralisierung (Nachtrag zur Jahrestagung 1995 „Professionelle Standards in der Sozialarbeit / Sozialpädagogik“) – Ethische Aspekte, rundbrief gilde soziale arbeit – GiSA

Der Gesundheitsfonds 2009 und weitere Änderungen

