

Patientenberatung hilft auch Ärzten

Der gute Draht zum Rat

Von Sandra Wilsdorf

Die Patientenberatung von Ärztekammer und KV Hamburg ist längst eine feste Größe im Hamburger Gesundheitswesen. Doch sie hilft nicht nur Patienten, sondern erleichtert auch Ärztinnen und Ärzten die Arbeit.

„Ich habe da neulich im Fernsehen so einen Arzt gesehen. Der bietet chinesische Medizin an, und sein Name war irgendwas mit Y“ – Anrufe wie diese haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Patientenberatung häufig, und sie können sie in der Regel leicht beantworten. Denn selbst, wenn sie nicht den Kollegen aus dem Fernsehen vermitteln können, so kennen sie meist einen anderen Arzt, der entsprechende fachliche Qualifikationen hat.

Eine feste Größe

Für die Hamburgerinnen und Hamburger ist die Patientenberatung längst eine feste Größe im Gesundheitswesen der Hansestadt. Fast 19.000 Menschen haben im vergangenen Jahr Rat und Hilfe der Experten in Anspruch genommen. Seit sieben Jahren existiert die gemeinsame Einrichtung von Ärztekammer Hamburg und Kassenärztlicher Vereinigung und ist kontinuierlich gewachsen. Mittlerweile arbeiten fünf Ärztinnen und Ärzte sowie zwei Sozialversicherungsfachangestellte in Teilzeit für die Patientenberatung. Sie sind an fünf Tagen in der Woche telefonisch, persönlich oder auch per E-Mail erreichbar.

Dabei holen sie nicht selten die Gespräche nach, für die im hektischen Praxisalltag die Zeit fehlt oder beantworten Fragen, mit denen Patienten sich vergewissern wollen, dass ihr Arzt ihnen das Richtige empfohlen hat.

Ein typisches Beispiel: Eine Frau war beim Dermatologen. Der empfahl, einen ihrer Leberflecke wegschneiden zu lassen. „Die Frau rief bei uns an und fragte, ob man das nicht auch per Laser machen könnte“, berichtet Anne Hammer, Psychologin und Ärztin in der Patientenberatung.



Oben: Dr. Frauke Ishorst-Witte, Ernst Heise-Luis, Thomas Wagner, Dr. Annemarie Jungbluth (in Elternzeit); unten: Dipl.-Psych. Anne Hammer, Natali Maehl

Sie erklärte der Patientin, dass der Leberfleck nur dann feingeweblich untersucht werden könnte, wenn man das Gewebe herauschneidet und der Arzt ihr vermutlich deshalb dazu geraten habe. Die Patientin war zufrieden.

Spannungen zwischen Arzt und Patient

Hin und wieder kommt es zwischen Patienten und behandelnden Ärzten auch zu Missverständnissen oder Spannungen.

„Wenn erboste Patienten anrufen und sich bei uns über einen Mediziner beschweren, lassen wir uns zunächst genau schildern, was passiert ist. In vielen Fällen wird schon beim Zuhören klar, dass es sich um ein Missverständnis handelt, das sich leicht aufklären lässt“, so Anne Hammer. Lässt sich eine Beschwerde

nicht auf diese Weise lösen, verweisen die Berater auf den Weg zu weiterführenden Angeboten, etwa der Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen oder dem Beschwerdemanagement der Kammer.

Die Experten achten stets darauf, dass sie nicht behandeln sondern vermitteln, dass sie nicht bewerten und empfehlen, sondern Möglichkeiten aufzeigen.

Dr. Frank Ulrich Montgomery, Präsident der Ärztekammer Hamburg, begrüßt diese Aspekte der Arbeit sehr: „Ärzte können sicher sein, dass die Patientenberater sich bei Schwierigkeiten im therapeutischen oder zwischenmenschlichen Bereich immer bemühen, die Nähe zwischen Patienten und behandelndem Arzt wieder herzustellen“. Die Berater

würden so helfen, unnötige Arztwechsel zu vermeiden und das Arzt-Patientenverhältnis stärken. „Außerdem nutzen viele Kolleginnen und Kollegen den Service selbst“, sagt Montgomery. Wenn Patienten beispielsweise Ärzte für spezi-

elle Behandlungsmethoden suchen, so bedeutet es für den behandelnden Arzt eine enorme Zeitersparnis, wenn er einfach an die Patientenberatung verweisen kann. Zeit, die er den anderen Patienten zur Verfügung stellen kann.

Angebote in der Nähe

Natürlich können Ärzte und Psychotherapeuten auch selbst anrufen, wenn sie einen Patienten überweisen und wissen wollen, welcher Kollege in der Nähe beispielsweise eine Dopplersonographie der Beine, offenes MRT, Handchirurgie oder Röntgenreizbestrahlung anbietet.

Die Berater sind allerdings auf die Hilfe der niedergelassenen Ärzte angewiesen: Zwar sind über die Online-Arztsuchen der KV und der Kammer bereits viele Schwerpunkte abrufbar, doch es gibt auch Spezialisierungen, die nicht verzeichnet sind, aber hilfreich sein können. Deshalb ist es wichtig, dass Mediziner die Patientenberatung über Tätigkeitsschwerpunkte und Spezialisierungen auf dem Laufenden halten.

Dieter Bollmann, Vorstandsvorsitzender der KVH, hält, „jeden Cent, den wir in die

Die Patientenberatung

Sprechzeiten:

Montags, Dienstags 9–13, 14–16,
Mittwochs 9–12, 14–16,
Donnerstags 9–13, 14–18 und
Freitags 9–12 Uhr

Telefonnummer: 040-22 802 650

E-Mail: patientenberatung@aekhh.de

Weitere Informationen sind unter www.aekhh.de und www.kvhh.de zu finden.

Um Patienten über das Angebot der Patientenberatung zu informieren, liegen Plakate, Infokärtchen sowie Flyer im Formularraum bereit, die Ärztinnen und Ärzte gern mitnehmen und in ihren Praxen auslegen können.

Patientenberatung investieren, für gut angelegt“. Sie erfülle in der Stadt Hamburg eine ausgesprochen wichtige Lotsenfunktion. Und die sei in Zeiten wie diesen so wichtig, weil das Gesundheitswesen immer unübersichtlicher werde.

Die Beratungsstelle dient übrigens auch als Ansprechpartner für Ärzte, Gerichte, Behörden und Versicherungen, wenn es darum geht, medizinische Sachverständige zu benennen. Über 350 solcher An-

fragen hat die Patientenberatung im vergangenen Jahr beantwortet.

Der Bedarf an qualifizierten Auskünften in medizinischen und sozialversicherungsrechtlichen Fragen wird größer. Ständig werden neue Regelungen erlassen. Von Medizinern wird erwartet, dass sie diese kennen und korrekt an die Patienten weiter geben. Doch oft bestehen hier sowohl für Patienten als auch für Ärzte Unklarheiten. Ein Anruf bei der Patientenberatung löst da manches Problem auf unkomplizierte Weise.

Was die Berater nicht spontan beantworten können, recherchieren sie. Dabei greifen sie auf ihre eigene Datenbank zurück – im Laufe der Jahre ist sie zur wichtigen Informationsquelle angewachsen – bemühen aber auch Fachabteilungen sowie Intranet von Kammer und KV und die Bibliothek des Ärztlichen Vereins.

Als zusätzlichen Service bietet die Patientenberatung seit etwa einem Jahr „Beratung plus“ an. Dabei beraten ausgewählte Experten einen Nachmittag lang zu medizinischen Themen, die besonders viele Menschen interessieren. So ging es beispielsweise vor einigen Wochen um das Thema „Zeckenbisse“.

3. Jahrestagung der Hessensteiner-Freud-Gesellschaft

Nachdem im Mai vor zwei Jahren in einem psychoanalytisch bemerkenswert spontanen Akt, der bis heute unaufgearbeitet blieb, auf dem Hessenstein (Ostholstein) von den psychoanalytisch vorbelasteten Mitgliedern der Radfahrgemeinschaft Hamburg (RFG) die gleichnamige Freud-Gesellschaft (HFG) gegründet wurde, offenbarte auch die Diskussion auf der diesjährigen Jahrestagung eine dieser speziellen Gruppe der RFG-Athleten eigene Offenheit um nicht zu sagen Sprunghaftigkeit, die hier nur fragmentarisch und für Nicht-Mitglieder der RFG schwer nachvollziehbar, aber dennoch pflichtschuldigerweise wiederzugeben ist:

- „Freud“ – war selbst viele Male auf dem Hessenstein – in seiner Jugend selbst Amateur auf dem Rennrad mit mehrmaligen Teilnahmen am Klassiker Hamburg – Hohwacht – mit einer überraschenden Aufgabe seiner kurzen Rennkarriere 1883 nach einem schweren Hungerast am Aufstieg zum Pilsberg – Jahre später Verarbeitung dieser Leidenszeit mit „Jenseits des Lustprinzips 1920“ und „Das Ich und das Es („Es“ rollt wie nix/mein neues Radl“) 1923“
- „W. R. Bion“ in Indien geboren, noch während des Studiums in Oxford der Oxford Cycling Society beigetreten – fünfmalige Teilnahme an der Rundfahrt „Oxbridge Classics“ – eigene bittere Erfahrungen in Ausreißergruppen, Jahre später in mehreren grundlegenden Aufsätzen zur Gruppentherapie verarbeitet, 1961 zusammengefasst unter „Experiences in Groups“. Spätere Weiterentwicklung dieses gruppenspezifischen Modells durch R. Schindler 1993 „Flucht aus der Gruppe (dem Peloton) – Flucht vor dem Ich“.
- „Ferro“/„Colnago“ – legendär ihre Streitschrift 1957 über das Peloton als „Über-Ich“ „Tutto in Gruppo“, San Remo – 1994 kongenial übertragen von M. Trukenmüller „Die Rückkehr der Stahlrahmen – im Wiegetritt gegen den Zeitgeist“

Am Ende eines langen Abends blieb wie immer alles offen, konsequent angesichts des erklärten Desinteresses der Gründungsmitglieder der HFG an jedwedem Konsens. P. Marxen und U. Lamparter verkündeten die Fusion der Hessensteiner-Freud-Gesellschaft mit dem Freudenhäuser Zweckverband als eine Form des Containing und einem Ausblick auf 2009 mit den Hessensteiner/Freudenhäuser Therapietagen. Anmeldungen später unter www.rfg.mrt.cac.epo.no! (ho)