



Versorgungspraxis aus Sicht der Patientinnen und Patienten

15. Oktober 2015, Rehacare 2015, Düsseldorf
Dirk Meyer
Patientenbeauftragter NRW

„Menschen
zuerst.“



Inhalt

- „Menschen zuerst“ - Patientenorientierung und Patientenbeteiligung in der Versorgung
- Aufgaben und Ziele des NRW-Patientenbeauftragten
- **Versorgungspraxis aus Sicht der Patientinnen und Patienten**

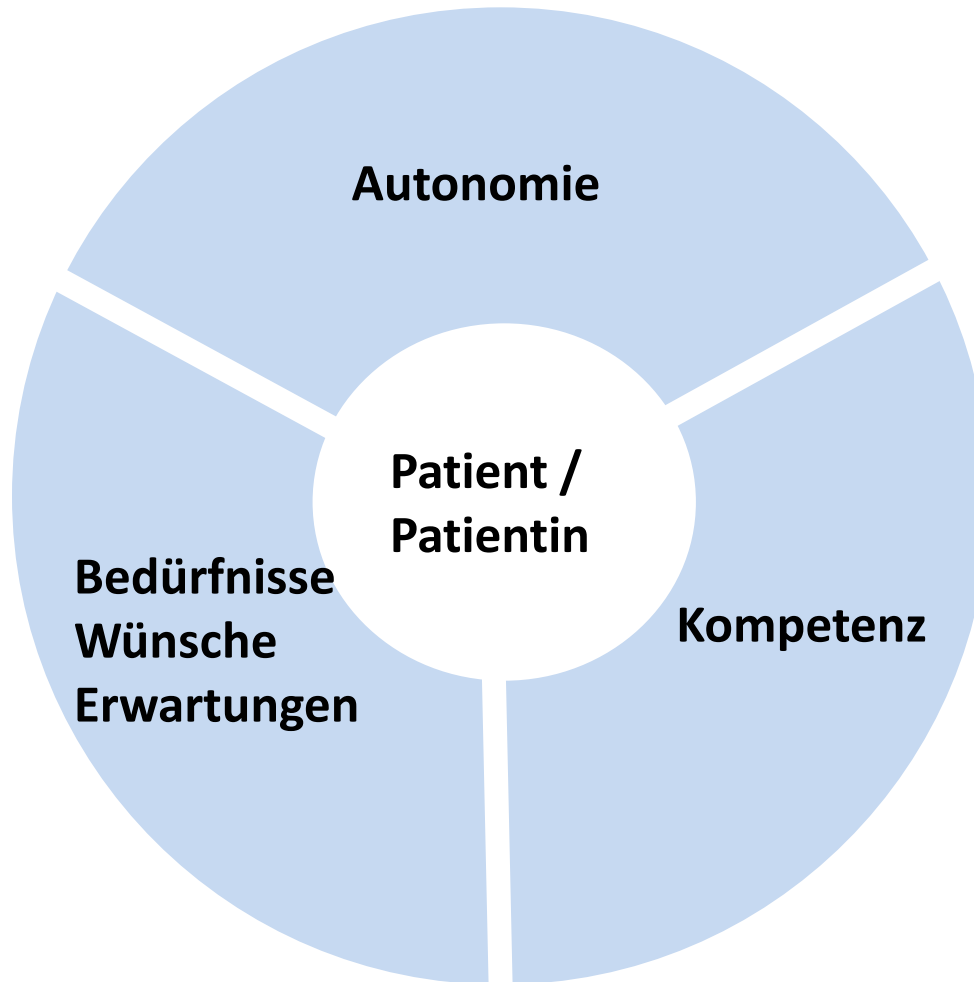
*„Der Patient entscheidet über die angemessene Qualität –
durch seine Perspektive ist zu bewerten.“*

Prof. Dr. Herbert Rebscher, DAK Gesundheit, Vorsitzender des Vorstands

„**Menschen
zuerst.**“



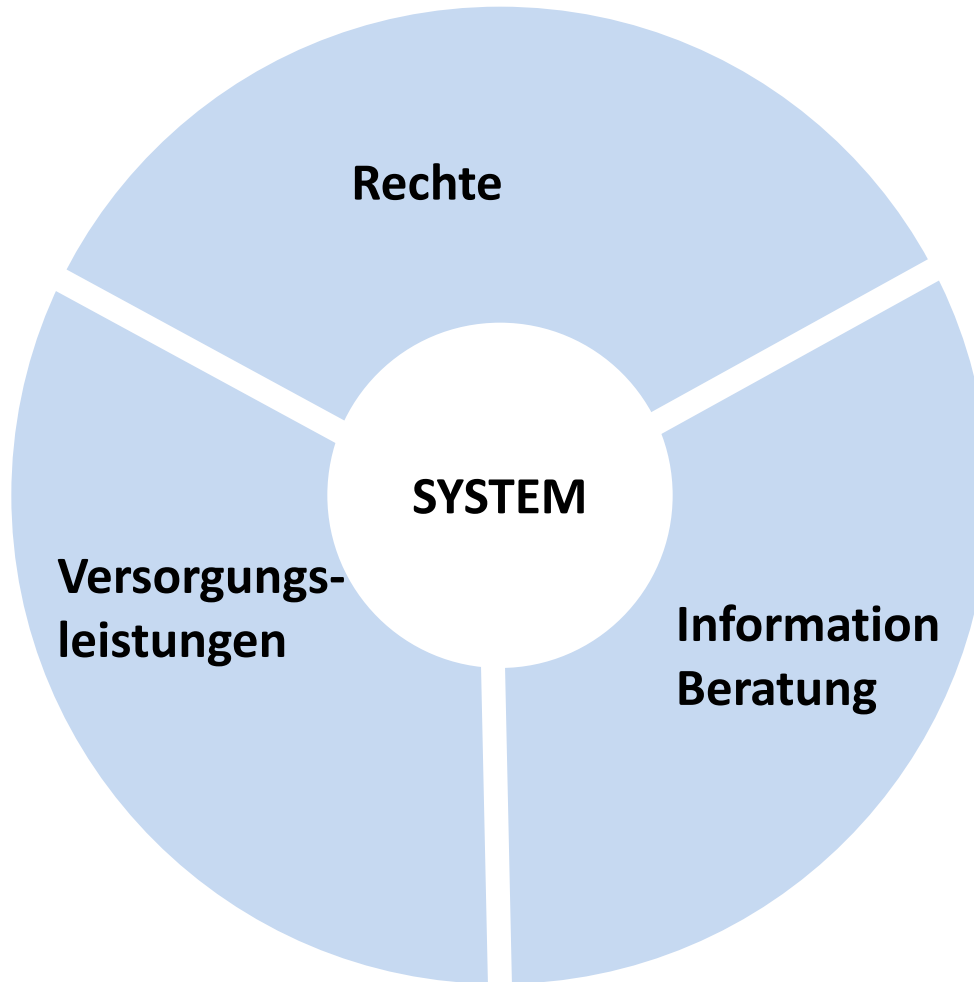
Patientenorientierung in der Versorgung



„Menschen
zuerst.“



Patientenorientierung in der Versorgung



„Menschen
zuerst.“



Patientenorientierung in der Versorgung

- Patientenbeteiligung / Patientenvertretung
- Patientenrechte
 - z.B. bedarfsgerechte, teilhabeorientierte Hilfsmittelversorgung
- Patientensicherheit
 - z.B. Beratung und Einweisung zu Hilfsmitteln
- Patient-Arzt/Versorger-GKV-Dienstleister - Kommunikation
 - z.B. „Augenhöhe“; Wahrnehmung der Patientenbedarfe
- Patientenbildung
 - z.B. Gesundheits-/Krankheitskompetenz,
- Individueller Fokus in der Versorgung
 - Geschlecht, Alter, Lebensumfeld/-bedingungen



Patientenorientierung in NRW weiterentwickeln ...

- Berufung eines **Patientenbeauftragten NRW**



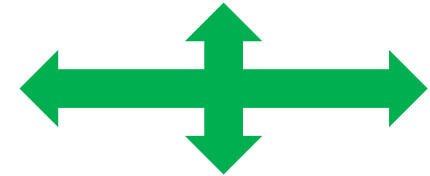
Funktion des Patientenbeauftragten...

- **Zentraler Ansprechpartner für Rat suchende Patientinnen und Patienten sowie ihre Angehörigen**
- **Stärkung der Patientenorientierung in NRW**
- **Unabhängig und weisungsfrei bei der Ausübung**



Die Aufgaben des Patientenbeauftragten...

- Die **Anwaltschaft** für die Belange erkrankter Menschen und ihrer Angehörigen übernehmen
- Als „**Lotse**“ im Gesundheitssystem geeignete Beratungs- und Unterstützungsangebote vermitteln



- **Beschwerden und Erfahrungen** von Patientinnen und Patienten **aufnehmen** und **bündeln**



- **Probleme im System sichtbar machen** und darüber berichten

„**Menschen
zuerst.**“



Nicht vorgesehen:

- (Zahn-) Medizinische Beratung und Information
- Rechtsberatung und -vertretung
- Agieren als Schlichtungs- oder Ombudsstelle



Wer wendet sich an den Patientenbeauftragten?

- **1123** Menschen haben sich **2014** mit ihren Sorgen und Anregungen an den Patientenbeauftragten gewandt; fast **10.000** haben sich auf der Internetseite informiert
- **Jan. – Sept. 2015: ca. 950 Menschen**
- 80 % der Anfragen sind mit konkreten Beschwerden verbunden
- **TOP-Themen: Behandlungsfehler, Kostenübernahmen, Krankenhaus, Fachärzte, Patientenrechte, (...) Hilfsmittel (5,2%)**





Versorgungspraxis aus Sicht der Patientinnen und Patienten



„Menschen
zuerst.“



Fall des Monats Mai 2015:

■ Ausschreibung von Hilfsmittelverträgen

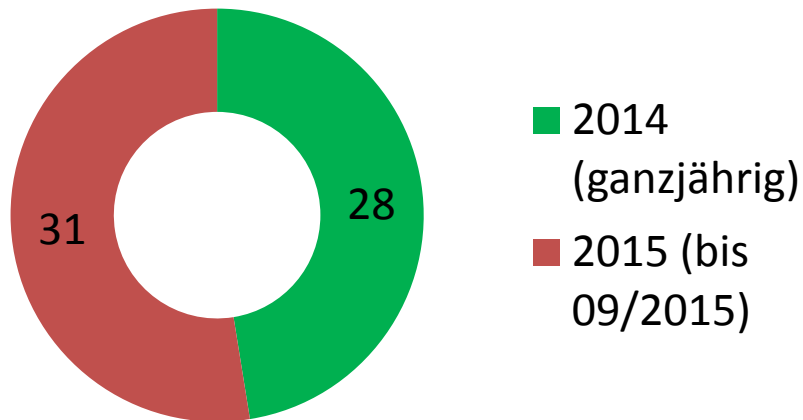


- Der Lieferant bietet an, dass er das bisher verordnete Inkontinenzprodukt mit einer Aufzahlung von rund 15 € pro Produktpaket liefern kann.



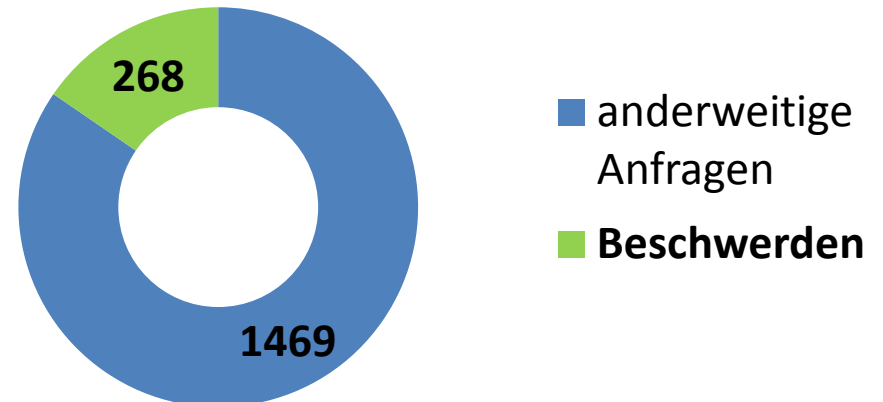
Anfragen und Beschwerden zur Hilfsmittelversorgung

PaB NRW (n = 59)



=> Fast zu 100% Beschwerden

UPD 2014 (n = 1737)



=> anteilig 15,4% Beschwerden

TOP 10 „GKV-Beschwerden“:
an 6. Stelle „Hilfsmittel“ (Anteil 14%)



Anfragen und Beschwerden zur Hilfsmittelversorgung

Problemfelder | PaB 2014 / 2015

■ Aufwändiges Verfahren

➤ zur Beantragung von Hilfsmitteln

■ Lange Bearbeitungszeiten

■ Mangelhafte Qualität der Hilfsmittel

➤ insb. Inkontinenzversorgung

■ Mangelnde Berücksichtigung des Patientenwunsches



Anfragen und Beschwerden zur Hilfsmittelversorgung

Problemfelder | UPD 2014

- **Inkontinenzmaterialien, Hörgeräte, Rollstühle, CPAP-Masken (bei Schlafapnoe-Syndrom)**
- **Bewilligungspraxis der gesetzlichen Krankenversicherungen**
- **Problematisches Entlassmanagement im Krankenhaus / Hilfsmittelversorgung zuhause nicht rechtzeitig sichergestellt**



Anfragen und Beschwerden zur Hilfsmittelversorgung

Problemfelder | UPD 2014

- Hilfsmittel, die nicht im Hilfsmittelkatalog der GKV aufgeführt sind
- Mangelnde Qualität der Hilfsmittel, mangelnde Servicequalität der Anbieter



Patientenorientierung



„Menschen
zuerst.“



Patientenorientierung

- Mangelnde wertschätzende Beziehung / Kommunikation
- Unzureichende Beteiligung an Entscheidungen



- Mangelnde Transparenz von Information und Beratung

- Fehlende Barrierefreiheit





Büro des Patientenbeauftragten (PaB)

Kontakt:

Dirk Meyer

Patientenbeauftragter NRW

Gesundheitscampus-Süd 9

44801 Bochum

Sekretariat

Tel.: 0234 91 535 1910

Fax: 0234 91 535 1901

Patienten-/Angehörigen-Anfragen:

www.pab.nrw.de

0234 91 535 1940



***Herzlichen Dank,
dass sie mir zugehört haben!***

„Menschen
zuerst.“