

Tagung „Gesundheits-Beratung“, Bielefeld, 3.9.2004

Qualitätsstandards in der Gesundheits-Beratung - Anforderungen aus Sicht der Praxis von unabhängiger PatientInnenberatung

Günter Hölling, MPH, PatientInnenstelle Bielefeld

Gesundheitsberatung wird von vielen Einrichtungen und in vielfältiger Form angeboten. Ärzte, Apotheken, Krankenkassen oder unabhängige Patientenstellen haben dabei ein unterschiedliches Selbstverständnis und eine jeweils spezifische Interessenlage. Entsprechend haben die Ratsuchenden auch unterschiedliche Erwartungen an die Einrichtungen. Bei ausreichender Transparenz finden BürgerInnen und PatientInnen das ihnen angemessene Beratungsangebot. Struktur, Inhalt und Form der Gesundheitsberatung unterliegen expliziten oder angenommenen Qualitätsmerkmalen. Daraus formulierte Qualitätsstandards sind u.a. abhängig von den jeweiligen Ressourcen, die z.B. einer medizinischen Fachgesellschaft oder einer Selbsthilfeorganisation zur Verfügung stehen. Auch der Wettbewerb verschiedener Beratungsangebote beeinflusst ihre Qualität.

Qualitätsstandards

- Abhängig vom Selbstverständnis des jeweiligen Akteurs (z.B. Krankenkasse)
- Abhängig von den Erwartungen der Nachfrager oder Ratsuchenden
- Abhängig von den Ressourcen und vom Wettbewerb

Günter Hölling, MPH, PatientInnenstelle Bielefeld, 2004

Gesundheitsberatung wendet sich an Gesunde und Kranke, Betroffene und Angehörige, BürgerInnen und PatientInnen. Gesundheitsberatung wird von vielen Institutionen und Personen angeboten, von Apotheken bis Zahnärzten.

Dieser Beitrag bezieht sich vorrangig auf Ratsuchende in unabhängigen PatientInnenstellen. Gesundheitsberatung geht auf viele nachgefragte Themen ein. So gibt es in PatientInnenstellen ein breites Spektrum von medizinischen, rechtlichen und sozialen Themen. Aus der wissenschaftlichen Begleitforschung des Modellprojektes nach § 65 b SGB V über unabhängige Patientenberatung geht hervor, dass die beteiligten PatientInnenstellen folgendes Beratungsprofil haben: 35 % Adressenanfragen, 34 % Gesundheitsthemen, 34 % Beschwerden, 25 % Rechtsfragen, 25 % psychosoziale Fragen, 22 % Fragen zu Krankenkassen und 16 % Fragen zu Finanzierung und Kosten (Mehrfachnennungen).

Gesundheits-Beratung

- Viele Adressaten - hier Fokus auf Ratsuchende in PatientInnenstellen
- Viele Akteure - hier Fokus auf unabhängige PatientInnenberatung
- Viele Themen - hier Fokus auf Spektrum der unabhängigen PatientInnenberatung

Günter Hölling, MPH, PatientInnenstelle Bielefeld, 2004

Aus den praktischen und systematischen Ansätzen der Qualitäts-Erwartungen der Ratsuchenden habe ich ein sog. „V-Modell“ entwickelt, das Begriffe für die allgemeinen und konkreten Qualitätsanforderungen enthält. Den 10 allgemeinen Begriffen stelle ich jeweils zwei wesentliche und konkrete Qualitätsstandards der Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen (BAGP) exemplarisch gegenüber als Antwort auf die Anforderung.

Andere Einrichtungen würden andere Antworten finden, es muß jedoch welche geben, um den NachfragerInnen eine Transparenz und informierte Auswahl der Einrichtungen zu ermöglichen.

Qualitätsprofil Gesundheitsberatung

• Vertraulich	Schweigepflicht	Datenschutz
• Verbindlich	Gemeinnützigkeit	Vernetzung
• Verlässlich	Professionalität	Aktualität
• Verantwortlich	Empowerment	Parteilichkeit
• Verständlich	Sprache	Transparenz
• Vollständig	Ganzheitlichkeit	Neutralität
• Verfügbar	Erreichbarkeit	Gebührenfrei
• Veränderbar	Fortbildung	Kooperation
• Vergleichbar	Dokumentation	Beschwerdestelle
• Verwirklicht	Unabhängigkeit	Nachhaltigkeit

Günter Hölling, MPH, PatientInnenstelle Bielefeld, 2004

Vertraulich soll Beratung und Setting sein: Schweigepflicht und Datenschutz sind die Garanten für gewünschte Vertraulichkeit.

Verbindlich soll das Beratungsangebot sein: Gemeinnützigkeit und Vernetzung sorgen für ein den PatientInnen verpflichtetes Angebot.

Verlässlich soll der Inhalt der Beratung sein: Kompetenz und Professionalität der BeraterIn und Aktualität des Inhaltes gewährleisten dies.

Verständlich informieren und beraten: es wird auf verständliche Sprache und evtl. Übersetzung geachtet und auf Transparenz der Gesundheitsdienste und ihrer Angebote.

Vollständig soll die Beratung erfolgen: die Begrenzung liegt in der Neutralität der Beratung bei gleichzeitiger ganzheitlicher Sichtweise und Beratung.

Verantwortlich soll die Beratung erfolgen: dafür sind die BeraterInnen parteilich auf der Seite der PatientInnen und engagieren sich für deren Eigenaktivität i.S.v. Empowerment.

Verfügbar soll das Beratungsangebot sein: regelmäßige öffentliche Erreichbarkeit und die Gebührenfreiheit sorgen für ein Angebot gerade für sozial Schwache.

Veränderbar soll sich das Angebot anpassen: regelmäßige Fortbildung der BeraterInnen und die Kooperation mit anderen Einrichtungen fördert die flexible und aktuelle Anpassung.

Vergleichbar sollen die Beratungsstellen sein: die Beratungsdokumentation und die Standards gewährleisten eine Vergleichbarkeit, dazu gibt es eine externe Beschwerdestelle für Patienten.

Verwirklicht oder **verwertbar** soll das Beratungsangebot auf Dauer sein: dies setzt die nachhaltige Sicherung und Finanzierung der Beratung voraus und vor allem die Gewährleistung der Unabhängigkeit nicht nur auf dem Papier. Unabhängigkeit ist das zentrale Kriterium für den Wunsch der Ratsuchenden nach einem interessenungebundenen Informations- und Beratungsangebot.

Die 10 genannten Kriterien bilden einen Kanon von Qualitätsanforderungen aus Nutzersicht. Die Antworten und Qualitätsstandards der jeweiligen Einrichtung sind darauf höchst verschieden je nach Interessenlage und Philosophie, sie bilden ein Qualitätsprofil. Alle Beratungseinrichtungen sollten sich mit den Qualitätsanforderungen aus NutzerInnen­sicht auseinandersetzen und ähnliche Einrichtungen werden gemeinsame Qualitätsstandards finden.

Fazit

- > Derzeit gibt es keine verbindlichen Qualitätsstandards für Gesundheitsberatung
- > Qualitätsstandards sind abhängig von den jeweiligen Akteuren und deren Orientierung
- > Ratsuchende haben ein Recht auf Kenntnis der angewendeten Qualitätsstandards
- > Qualität der Beratung und Beratungskräfte wird ein wichtiges Wettbewerbsmerkmal

Günter Hölling, MPH, PatientInnenstelle Bielefeld, 2004

Derzeit gibt es keine verbindlichen Qualitätsstandards für Gesundheitsberatung. Das ermittelte Qualitätsprofil der Beratungseinrichtung sollte auf jeden Fall öffentlich dargestellt werden, damit sich Ratsuchende darauf einstellen können. Die Qualität der Beratung und der Einrichtung werden zunehmend wichtigere Kriterien für die Entscheidung der Ratsuchenden, wen sie aufsuchen wollen. Qualität in diesem Sinne ist ein Gesamtbild vieler Eindrücke und Erfahrungen der NutzerInnen. Sowohl der persönliche Umgang wie das fachliche Wissen und die Verwertbarkeit der Informationen spielen dabei zusammen.