

Die Verbraucher- zentrale als Patienten- fürsprecher

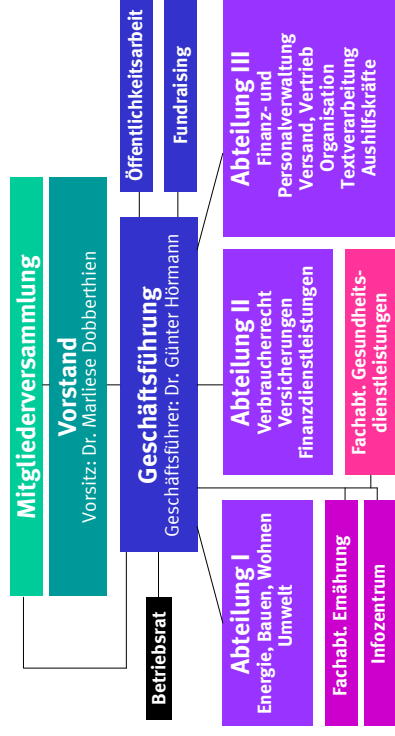


Wie alles anfang

- ▶ **1953:** „Arbeitskreis verbraucherinteressierter Organisationen“ als lose Vereinigung
- ▶ **5.3.1957:** 12 Frauen, angeführt von Dr. Elisabeth Weichmann, gründen den „Arbeitskreis für Verbraucherfragen e.V.“ als Verein, Zusatzname „Verbraucher-Zentrale“.
- ▶ **April 1958:** Name „**Verbraucher-Zentrale**“
- ▶
- ▶
- ▶ **Mitte 1988:** neue Abteilung Gesundheitsdienstleistungen / **Patientenberatung**



Die Organisation e.V.



Verbraucheraarbeit in Zahlen (2003)

53.588	Persönliche Beratungen und Kurzauskünfte
69.927	Telefonische Beratung und Kurzauskünfte
11.828	Schriftliche Beratungen
141.000	Verkaufte Publikationen (Infozentrum und Versand)
4.306	Teilnehmer an 170 Vorträgen, Kursen und Seminaren
7.600	Kontakte auf Ausstellungen und Messen
41	Verbraucher in Schieds- und Schlichtungsverfahren vertreten
65	Abmahn- bzw. Verbandsklagenverfahren wegen unrechtmäßiger Vertragsbedingungen, irreführender Werbung oder Verstößen gegen das Fernabsatzgesetz
177	Bauberatungen, Schimmel- und Heizkostenberatungen
115	Außergerichtliche Insolvenzverfahren und -bescheinigungen
2.887	Kontakte mit Presse, Hörfunk und Fernsehen
291.534	Gesamtkontakte

und 519.312 Besuche auf www.vzhh.de (4.036.898 aufgerufene Seiten)

Beratung: von Altersvorsorge bis Zahmartzrechnung

- ▲ Markt und Recht
- ▲ Telefon, Handy, Internet
- ▲ Versicherungen
- ▲ Konto, Kredit, Schulden, Insolvenz
- ▲ Altersvorsorge, Geldanlage
- ▲ Baufinanzierung, Baurecht
- ▲ **Gesundheit, Patientenschutz, Krankenversicherung**
- ▲ Ernährung
- ▲ Energiesparen, Bauen und Wohnen
- ▲ Umwelt
- ▲ Produkte und Tests

Vorträge, Seminare

verbraucherzentrale
Hamburg

Beratungen
und Vorträge
Juli bis Dezember 2004

verbraucherzentrale
Hamburg

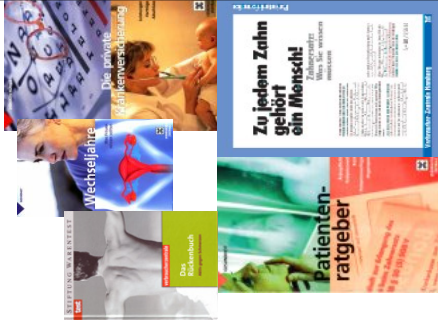
Schlawmacher

Die Ratgeber der
Verbraucher-Zentrale

**Publikationen:
Die Ratgeber**

Alle Tage Schule
Ethisches Investment
Erbenschaften
Schönheitschirurgie
Haarwuchs
Die Verbraucherzentrale Hamburg und ihre Produkte
Checkliste Nahrungsergänzung

Gesundheitsdienstleistungen Patientenberatung



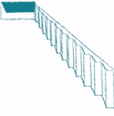
- ▶ Wir **informieren und beraten** über
 - ▶ Ihre Rechte als Patient, Krankenhäusern, Krankenkassen, Leistungen von Krankenkassen und -versicherungen,
 - ▶ Abrechnung von Leistungen,
 - ▶ Wege bei Beschwerden
 - ▶ Verdacht auf Behandlungsfehler
 - ▶ Umgang mit Institutionen des Gesundheitswesens

Patientenfürsprecher im Krankenhaus

- ▶ 1996: Diakonie Krankenhaus Alten Eichen entwickelt „**Patienten-Charta**“ im Rahmen des WHO-Projekts *Health Promoting Hospitals*
- ▶ 1997: VZ wird Patientenfürsprecher, Initiative: Verwaltungsdirektor
- ▶ 2000: AK Eilbek folgt, Initiative: Ärztl. Direktor
- ▶ 2003: Israelitisches Krankenhaus
- ▶ 2004: Krankenhaus Bethanien
- ▶ Herbst 2004: Bethesda AK Bergedorf

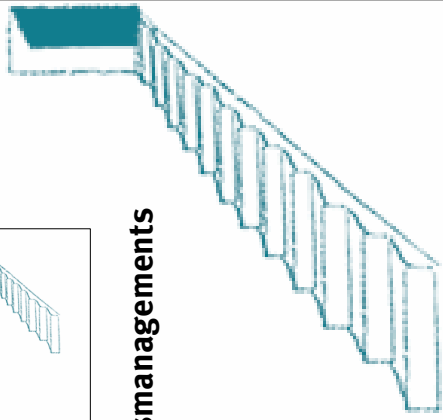
S'adresser à l'ombudsman

Accueil
A propos du Bureau de l'ombudsman
S'adresser à l'ombudsman
Coordonnées
Rapports annuels et autres documents
Liens utiles



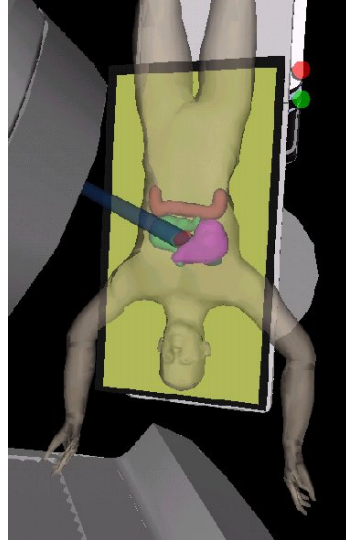
- Qui?
- Quand?
- Comment?
- Pourquoi?

Stufen des Vertrauensmanagements



Stufen des Vertrauensmanagements

- ▶ **Stufe 0:** Patient ist mit sich selbst **allein**



Stufen des Vertrauensmanagements

- ▶ **Stufe 0,5:** Patient spricht mit dem behandelnden **Personal** ...
- ▶ ... sofern er zu diesen Personen das nötige Vertrauen hat.



Stufen des Vertrauensmanagements

- ▶ **Stufe 1:** Patient wendet sich an eine Patienten-**vertrauensperson**, Beschwerdebeauftragte, Ombudsperson o.ä. ...
- ▶ ... sofern er so jemanden irgendwo findet
- ▶ ... und sofern er zu dieser Person das nötige Vertrauen hat.



Stufen des Vertrauensmanagements

- ▶ **Stufe 0,5:** Patient spricht mit dem behandelnden **Personal** ...
- ▶ ... sofern er zu diesen Personen das nötige Vertrauen hat.



Stufen des Vertrauensmanagements

- ▶ **Stufe 1:** Patient wendet sich an eine Patienten-**vertrauensperson**, Beschwerdebeauftragte, Ombudsperson o.ä. ...
- ▶ ... sofern er so jemanden irgendwo findet
- ▶ ... und sofern er zu dieser Person das nötige Vertrauen hat.



verbraucherverzentrale
Hamburg

Stufen des Vertrauensmanagements

- ▶ **Stufe 2:** Patient wendet sich an eine externe, **unabhängige Stelle** ...
- ▶ ... sofern er so eine irgendwo findet.

Ombuds office

Office Of The Ombudsman

あんぱんぱん

verbraucherverzentrale
Hamburg

Aufgaben der Patientenfürsprecher

- ▶ Beschwerden **annehmen**
 - ▶ Hotline
 - ▶ „aufsuchendes Beschwerdemanagement“
- ▶ Beschwerden **bearbeiten** und **beantworten**
- ▶ **Rückmeldung** an Krankenhaus
 - ▶ Namentliche Beschwerden
 - ▶ Anonyme Beschwerden
- ▶ **Mitarbeiterschulungen**, Teamgespräche

Verpflichtungen des Krankenhauses

- ▶ Patientenführsprecher im KH **bekannt machen**
 - ▶ Patientenbroschüre, Homepage, Plakate, Tischkarten, Telefonaufkleber, Patientencharta
- ▶ **„Beschwerde-Aufklärung“**
- ▶ Zusage: **„Keine Nachteile!“**
- ▶ Zugang zu **Patientenakten**

Was noch fehlt

- ▶ Eine von allen akzeptierte **Beschwerdekultur**
- ▶ Allgemein im Bewusstsein von Patienten, Anbietern und Kostenträgern verankerte **Patientenrechte**
- ▶ Indikationsunabhängige **Patientenschulungen**
- ▶ Flächendeckend stabil verankerte **Unterstützungsstellen**

Noch Fragen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!