



Impressum

Herausgeber:

Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.

Bismarckallee 8-12, 23795 Bad Segeberg

E-Mail: info@patientenombudsmann.de

www.patientenombudsmann.de

Telefon: 0 45 51 / 803 422, Telefax: 0 45 51 / 803 421



Namentlich gekennzeichnete Beiträge geben die Meinung der Autoren wieder und spiegeln nicht notwendigerweise die der Redaktion.

Redaktion: Hans-Peter Bayer, Petra Bogaers

Koordination: Petra Bogaers

Layout: Dörte Busse-Meyn

Fotos: Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V.,
Jörg Wohlfromm, Thomas Eisenkrätzer (Foto Grußwort Dr. Garg),
FKQS e.V. (Foto Heide Simonis)

Titelfoto: fotolia.de | lighthouse sylt | #16512323 | fotopro

Stand: Februar 2022

25 Jahre erfolgreiche Ombudsarbeit für die Patienten in Schleswig-Holstein!

– Jubiläumsfeier am 9. September 2021 –

VOLKER DORNQUAST

Vorsitzender des Vereins der Ombudsmänner und -frauen Schleswig-Holstein e.V.



Seit 25 Jahren arbeiten die Ombudsleute in unserem Bundesland erfolgreich für die Patientinnen und Patienten.

Dieses Jubiläum ist Grund, um einen Blick auf diese ehrenamtliche Arbeit zu werfen, die in dieser Form einmalig ist in Deutschland. Gerade in den letzten Monaten der Pandemie hat sich wieder gezeigt, dass wir ein starkes und gutes Gesundheitssystem in unserem Land haben, aber auch in einem guten System gibt es hie und da Verbesserungsbedarfe, die die Politik aber auch die Medizin immer wieder vor Herausforderungen stellt und die es gilt, offen anzusprechen. Dieses spüren wir auch bei unseren zahlreichen Fällen.

Bei all der technischen und medizinischen Verbesserung in den vergangenen Jahrzehnten ist eines geblieben. Das Verhältnis Arzt – Patient und Arzt – Krankenkasse ist und bleibt ein ganz besonderes. Es braucht ein starkes Vertrauen untereinander und dieses Vertrauen braucht eine stets gute und intensive Kommunikation. Es geht um die Gesundheit jedes einzelnen Menschen, ein hohes Gut. Vielleicht das höchste.

So sind es oft, insbesondere bei schweren Erkrankungen, die Ängste der Patienten, die es zu beachten gilt.

Wo dieses Verhältnis gestört ist, bedarf es manchmal der äußeren Vermittlung, der Moderation und dort werden unsere Ombudsleute seit 1996 tätig. Unsere Ombudsleute, die seit der Gründung des Vereins natürlich auch gewechselt haben, sind keine Richter, sondern sie sind Vermittler. Jedes Jahr gibt es viele hundert Fälle, die zu einer Lösung geführt werden. Darauf sind wir stolz. Stolz sind wir auch darauf, dass wir immer ausreichend ehrenamtliche Mitarbeiter gefunden haben, die diese wichtige Funktion wahrgenommen haben.

Wir hoffen, dass wir auch in den kommenden Jahren und Jahrzehnten diese Aufgabe erfolgreich weiter bearbeiten können.

- Volker Dornquast -

GRUSSWORT DR. HEINER GARG

Minister für Soziales, Gesundheit, Jugend, Familie
und Senioren des Landes Schleswig-Holstein



Der Patientenombudsverein ist seit vielen Jahren in seiner Rolle als Vermittler bei Konflikten im Gesundheitswesen und Pflegebereich absolut unverzichtbar.

Auch mein Haus arbeitet regelmäßig mit dem Patientenombudsverein zusammen. Der Patientenombudsverein war auch während der Pandemie ein wichtiger Ansprechpartner, als etwa zum Schutz der Bewohnerinnen und Bewohner in Pflegeeinrichtungen besondere Besuchsregelungen galten.

Seiner Rolle wird der Verein vor allem dank der ehrenamtlichen Arbeit der Patienten- und Pflegeombudsleute gerecht, wofür ich sehr dankbar bin. Ebenso danken möchte ich allen Fördererinnen und Förderern sowie allen Wegbegleiterinnen und Wegbegleitern.

Für die Zukunft wünsche ich mir, dass der Patientenombudsverein mit dem gleichen Nachdruck wie bisher für die Anliegen der Patientinnen und Patienten und pflegebedürftigen Menschen eintritt.

- Dr. Heiner Garg -

Der Verein wird gefördert durch:



GRUSSWORT PROF. DR. CLAUDIA SCHMIDTKE

MdB Beauftragte der Bundesregierung für Belange
der Patientinnen und Patienten (bis Januar 2022)



Als Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten freue ich mich ganz besonders, dem Patientenombudsverein Schleswig-Holstein zum 25-jährigen Bestehen gratulieren zu können. Anlässlich dieses Jubiläums gilt mein besonderer Dank den beiden Gründungsvätern des Vereins, Herrn Dr. Ratschko und Herrn Buschmann, die ohne Zweifel stolz darauf sein können, wie hervorragend sich der Verein seit der Gründung entwickelt hat.

Dem ehrenamtlichen Engagement jeder einzelnen Ombudsfrau und jedes einzelnen Ombudsmannes ist es zu verdanken, dass hilfesuchende Patientinnen und Patienten, Pflegebedürftige und ihre Angehörigen neutrale Unterstützung erhalten.

Ratsuchende erhalten Informationen, werden durch das immer komplizierter werdende Gesundheitssystem gelotst und erfahren, dass eine Kommunikation mit den Leistungserbringern auf Augenhöhe möglich ist. Der Patientenombudsverein Schleswig-Holstein ist ein leuchtendes Beispiel dafür, wie eine patientenorientierte Unterstützung und Beratung in Schleswig-Holstein wohnortnah und kompetent angeboten werden kann.

Auch im Namen der Bundesregierung danke ich den Ombudsleuten sowie allen Vereinsmitgliedern sehr herzlich für Ihren persönlichen Einsatz. Ich wünsche Ihnen allen, dass sich der Patientenombudsverein weiter so positiv entwickelt und bin überzeugt davon, dass sich die Patientinnen und Patienten in Schleswig-Holstein auch weiterhin auf Ihre engagierte Unterstützung verlassen können.

- Prof. Dr. Claudia Schmidtke -

GRUSSWORT IRIS KRÖNER

AOK NordWest,
Landesdirektorin für Schleswig-Holstein
und Bevollmächtigte des Vorstandes

Zu Ihrem Jubiläum überbringe ich im Namen der AOK NORDWEST als größte gesetzliche Krankenkasse im Land meine allerherzlichsten Glückwünsche.

Wir unterstützen den Verein „Patientenombudsman/-ombudsfrau Schleswig-Holstein“ von Beginn – quasi von der „Stunde null“ an – und das gleich in mehrfacher Hinsicht. Wir sind zum einen Gründungsmitglied – und wir haben zum anderen maßgeblich mit dazu beigetragen, dass dieser Verein und sein besonderes Angebot damals überhaupt entstanden ist. Darauf sind wir sehr stolz.

Heute, 25 Jahre später, wissen wir, wie wichtig dieser Schritt für ein besseres Arzt-Patientenverhältnis war. Ein Erfolgsmodell „Made in Schleswig-Holstein“! Was wäre dieser Verein ohne Sie, sehr geehrte Damen und Herren Patientenombudsleute? Für ihr herausragendes Engagement möchte ich Ihnen herzlich danken. Wir schätzen Ihre Arbeit, Ihren ehrenamtlichen Einsatz sehr. In den letzten 25 Jahren haben Sie in mehreren tausend Fällen erheblich mit dazu beigetragen, dass das Verhältnis zwischen Ärztinnen und Ärzten und



Patientinnen und Patienten bei Missverständnissen und atmosphärischen Störungen wieder ins Lot kommt.

Sie haben den Beteiligten eine Perspektive gegeben, über die strittigen Dinge noch mal neu nachzudenken. Sie haben mit viel Engagement, mit persönlichem Einsatz, Empathie und Einfühlungsvermögen vermittelt und geschlichtet. Sie haben Brücken gebaut und vereint.

Sie haben die Parteien dazu gebracht, wieder miteinander zu sprechen, haben für beide Seiten akzeptable Lösungen gefunden und sind dabei – bei allen Emotionen - stets neutral und unabhängig geblieben. Dafür mein Respekt und hohe Anerkennung.

Und es war noch viel mehr: Sie haben den Patientinnen und Patienten in einem hoch komplexen Gesundheitswesen Halt und Orientierung gegeben. Sie haben den Menschen durchs Gesundheitswesen navigiert und ihre Rechte als Patientin oder Patient gestärkt. Für all das danke ich Ihnen herzlich.

- Iris Kröner -

GRUSSWORT PROF. DR. HENRIK HERRMANN

Präsident der Ärztekammer
Schleswig-Holstein



Jubiläen sind langfristige Wiedervorlagen, die Freude bereiten. Zu den besonders großen Freuden gehört die 25 Jahr-Feier des Ombudsvereins in Schleswig-Holstein. Ideengeber für diesen Ombudsverein ist die Ärztekammer gewesen, die damit erreichen wollte, dass Patientinnen und Patienten über empfundene Missstände in Arztpraxen, Krankenhäusern oder anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens offen reden und sich Rat holen können. Informieren, vermitteln, weiterhelfen – dies sind die hauptsächlichen Aufgaben. Mitglieder dieses Ombudsvereins sind Einzelpersonen, das Land Schleswig-Holstein und alle wesentlichen Akteure im Gesundheitswesen dieses Bundeslandes. Die konkrete Beratung im ärztlich-medizinischen und pflegerischen Bereich übernehmen bisher insgesamt 17 ehrenamtlich tätige Ombudsfrauen und -männer seit nunmehr 25 Jahren. Für ihren hervorragenden Einsatz bedanke ich mich ganz besonders.

Der Ombudsverein deckt die ganze Bandbreite für Beschwerden oder Anzeigen im Gesundheitswesen in Schleswig-Holstein ab: Direkte Ansprache

vor Ort, Vermittlung über die Ombudsleute, Anrufen der Schlichtungsstelle der Ärztekammer, ärztliches Berufsrecht sowie die weiteren Rechtsnormen. Unser Ombudsverein und sein niedrigschwelliges Angebot sind in Deutschland einzigartig und eine Erfolgsgeschichte seit Gründung. Es ist nicht nur gelungen, alle Partner im Gesundheitswesen zu beteiligen, sondern auch eine große Lücke zu füllen. In diesem Vierteljahrhundert wurden über 22.000 Fälle bearbeitet und meistens konnten die Probleme gelöst werden. Dabei sind Beschwerden über Verordnungen, Verdacht auf Behandlungsfehler und insbesondere über mangelnde Kommunikation die häufigsten Beratungsanlässe. Sehr häufig konnten diese Beschwerden von den Ombudsfrauen und -männern in Gesprächen zur Zufriedenheit beider Seiten geklärt und weitere Eskalationen vermieden werden. In einem komplexer werdenden Gesundheitswesen wird der Gedanke und die Bedeutung des Ombudsvereins noch zunehmen und ich wünsche ihm weiterhin viel Kraft, Erfolg und eine stetige Weiterentwicklung.

- Prof. Dr. Henrik Herrmann -

Chronik – Historie des Vereins

1993 Erste Überlegungen zur Einrichtung der Stelle eines Ombudsmannes, angeregt durch den Hauptgeschäftsführer der Ärztekammer Dr. Karl-Werner Ratschko. Überlegungen zur Qualifikation der Ombudsperson finden mit Prof. Günther Jansen und dem damaligen Landespastor Jens-Hinrich Pörksen statt. Vorgeschlagen wird daraufhin, vorrangig geeignete und interessierte Personen aus dem kirchlichen Bereich anzusprechen.

1995 Am 14. Juni 1995 beschließt die Kammerversammlung, zunächst befristet für 3 Jahre, einen Ombudsmann einzuführen. Der Vorstand wird beauftragt, bei der Suche nach einer geeigneten Person, die Einbindung weiterer Institutionen zu prüfen. Auch aus Sicht des Vorstandes kommen vorzugsweise Personen aus dem kirchlichen Bereich in Betracht. Die Nordelbische Kirche soll behilflich bei der Benennung sein.

Aus einer Pressemitteilung:

„Die Ärztekammer Schleswig-Holstein will durch den Ombudsmann erreichen, dass Patienten über Missstände in Arztpraxen, Krankenhäusern oder anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens offen reden und sich Rat holen können. Informieren, vermitteln, weiterhelfen – dies werden die hauptsächlichen Aufgaben des Ombudsmannes sein. Die Ärztekammer S.-H. will damit aktiv das in letzter Zeit oft strapazierte Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient unterstützen.“

1996 Im März 1996 werden Werner Ballnus und Ingrid Schumacher (beide Krankenhausseelsorger) für das Amt vorgeschlagen - ihre Arbeit als Patientenombudsleute bei der Ärztekammer S.-H. soll am 1. Mai beginnen.

Im Herbst sagt die AOK Schleswig-Holstein zu, sich an der Finanzierung des Amtes zu beteiligen. Die Kammerversammlung hat daher in ihrer Herbstsitzung beschlossen, dass die Tätigkeit der Ombudsleute nunmehr von einem Verein getragen werden soll. Am 20. November 1996 wird beschlossen, einen Trägerverein zu gründen

Die Gründerversammlung des Vereins hat am 9. Dezember 1996 stattgefunden. Dort wird Prof. Günther Jansen, ehemaliger Sozialminister S.-H., zum Vorsitzenden gewählt.

1997 Der erste Tätigkeitsbericht für den Zeitraum 1. Oktober 1996 bis 30. September 1997 wird im Kammer-Info aktuell vorgestellt. Matthias Leibl kommt als dritter Ombudsmann dazu.

Chronik – Historie des Vereins

1998 Durch Vermittlung der Ombudsleute trotz mancher Verärgerung und Enttäuschung, kommt es nicht immer zu einer schriftlichen Beschwerde. Vielen Patienten genügt es, am Telefon ausführlich über ihre Kränkungen und seelischen Verletzungen zu sprechen. Daraus wird deutlich, dass viele der Gespräche zur Entschärfung und zum Abbau von Konflikten beitragen. Bei den niedergelassenen Ärzten gibt es zunehmend Akzeptanz.

1999 Die Ombudsleute sind ab sofort auch für Fragen im Bereich Pflegemängel ansprechbar. Zur gleichen Zeit beschäftigt sich der Sozialausschuss des Landes Schleswig-Holstein mit dem Thema Pflege und die AWO denkt darüber nach, ein Pflege-Not-Telefon zu installieren.

Am 27. April 1999 findet eine Informations- u. Diskussionsveranstaltung zum Thema „Pflege älterer Menschen“ in Zusammenarbeit mit Ärztekammer, AOK, MDK und Diakonischem Werk statt.

Die Liste der Mitglieder erweitert sich um die Verbraucherzentrale, das Diakonische Werk, den Sozialverband und die Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft.

Ingrid Schumacher scheidet als Ombudsfrau aus, neu dazu kommen Marion Knutz-Kempendorf und Jens-Hinrich Pörksen.

2000 Der Verein bemüht sich um eine Anerkennung für die Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung nach § 65 b SGBV. Der Gesundheitsinformationsdienst im Internet Med-Index ist im Entstehen, der durch den Verein betreut werden soll. Eine weitere Zielsetzung ist spezielle Ombudsleute für den Pflegebereich einzusetzen.

Ein großes Thema ist die Arzneimittelbudgetierung. Die KVSH wird Mitglied im Verein .

2001 Die Spitzenverbände der Krankenkassen haben entschieden, den Ombudsverein in die Gruppe der zu fördernden Einrichtungen gem. § 65 b SGVV aufzunehmen. Das Projekt MedIndex wird für drei Jahre unterstützt. Die Beschwerden im Pflegebereich werden mehr, es wird Kontakt mit den Pflegeheimen in SH gesucht bezüglich der Erarbeitung eines Betreuungskonzeptes durch den Verein.

2002 Die Zahl der Ombudsleute reduziert sich auf drei, Marion Knutz-Kempendorf scheidet aus.

Seit dem 1. August 2002 kümmert sich ein Pflege Ombudsteam von vier Personen um Pflegeprobleme von Menschen in Heimen und zuhause (Dagmar Danke-Bayer, Jörg Ehlert, Nicol van der Heyden, Katharina Prinz).

Chronik – Historie des Vereins

2003 Erste Mitglieder aus dem Bereich „Pflege“ sind dem Verein beigetreten.

Werner Ballnus und Matthias Leibl scheiden aus, dafür werden Andreas Eilers und Hedi Gebhardt in das Amt eingeführt.

Die Gesundheitsreform, GKV-Modernisierungsgesetz 2004, ist ein großes Thema. Beschwerden und Anfragen bezüglich der neuen Zuzahlungen für zahlreiche Leistungen sowie die Einführung einer Praxisgebühr beschäftigen die Ombudsleute.

2005 Jörg Ehlert scheidet aus dem Pflege-Ombudsteam aus.

2006 10 Jahre Ombudsverein - seit Vereinsgründung haben sich die Ombudsleute mit ca. 8.000 Fällen in Schleswig-Holstein befasst. Die Zahl der Mitglieder ist auf 45 angestiegen.

Hedi Gebhardt scheidet aus, ihre Nachfolgerin wird Siegrid Petersen. Nicol van der Heyen scheidet aus dem Pflege-Ombudsteam aus.

2007 MedFindex - Version 2.0 wird freigeschaltet. Zusätzlich werden nun auch Adressen von Selbsthilfegruppen aufgenommen. Jörg Ehlert wird vierter Ombudsmann im Team.

2008 Das Serviceangebot des Vereins wird um eine kostenlose, rechtliche Erstberatung durch eine Fachanwältin für Medizinrecht aus Hamburg erweitert. Dieser Service wird bis heute beibehalten.

Klaus Jürgen Horn wird als neuer Ombudsmann ins Team geholt.

2009 Vertreter des Vereins begleiten ein Projekt der Fachhochschule Flensburg „Stärkung der Patientensicherheit zwischen Deutschland und Dänemark“ (EU-Maßnahme INTERREG 4 A) mit dem Ziel, die Kommunikation der Experten des Gesundheitswesens zwischen Dänemark und Deutschland zu verbessern. Das Projekt wird bis heute begleitet durch den Verein.

2010 Der Verein feiert sein 15jähriges Jubiläum - seit Vereinsgründung hat die Statistik 14.964 Fälle erfasst, die von den Ombudsleuten aufgegriffen wurden. Die Zahl der Mitglieder ist auf 74 angestiegen.

Jens-Hinrich Pörksen scheidet nach 10jähriger Tätigkeit als Ombudsmann aus, sein Nachfolger wird Henning Steinberg.

Seit März 2010 bis heute nehmen Ombudsleute an den Sitzungen der Ethikkommissionen bei der Ärztekammer Schleswig-Holstein mit beratender Stimme teil.

Chronik – Historie des Vereins

2011 Auf eigenen Wunsch scheidet der Vorsitzende, Prof. Jansen, aus seinem Amt aus. Im November wird Heide Simonis zur neuen Vorsitzenden gewählt.

Siegrid Petersen beendet ihre Tätigkeit als Ombudsfrau. Nachfolgerin wird Regina Klingsporn. Katharina Prinz scheidet nach neunjähriger Tätigkeit aus dem Pflege-Ombudsteam aus.

2012 Die Anzahl der Anfragen an die Ombudsleute steigt stetig. Insgesamt 1.525 Mal wurden die Patienten-Ombudsleute sowie die Pflege-Ombudsfrau um Rat gefragt. Der Verein gibt sich ein eigenes Logo.

2013 Nach fünf Jahren Amtszeit scheidet Klaus Jürgen Horn aus, sein Nachfolger wird Reinhart Pawelitzki. Der Verein präsentiert sich mit einem neuen Design auf der Internetseite.

2014 Im Mai wird Dr. h. c. Peter Harry Carsensen zum neuen Vorsitzenden des Vereins gewählt.

2016 Regina Klingsporn beendet ihre Tätigkeit, für sie übernimmt Dorothea Heiland das Amt. Weiterhin werden zwei ständige Vertretungen berufen: Siegrid Petersen (Ombudsbereich) und Roswitha Spiegel (Pflegebereich).

2017 Das Land Schleswig-Holstein wird Mitglied im Verein. Die Zahl der Mitglieder hat sich auf 81 erhöht – alle wesentlichen Akteure im Gesundheitswesen sind nun vertreten.

Henning Steinberg scheidet nach achtjähriger Tätigkeit aus, Dagmar Jonas wird neue Ombudsfrau.

2018 Volker Dornquast wird neuer Vorsitzender des Vereins.

2019 Dorothea Heiland beendet ihre Tätigkeit als Ombudsfrau, ihre Stelle nimmt Peter Schildwächter ein. Andreas Eilers verabschiedet sich nach 16jähriger Tätigkeit als Ombudsmann, diese Position nimmt nun Petra Thobaben ein.

Der Ombudsverein präsentiert sich mit einer neuen Homepage.

2020 Lockdown - das Jahr im Schleier der Pandemie.

2021 25 Jahre Ombudsverein wird mit einer Jubiläumsveranstaltung am 9. September gefeiert.

Chronik – Historie des Vereins

Kurz zusammengefasst...

Insgesamt waren **17 Ombudspersonen** sowie **5 Pflegeombudspersonen** seit Gründung des Vereins tätig.

In dieser Zeit haben die Ombudspersonen über **20.000 Fälle** „bearbeitet“.

2002 kam als Teilprojekt ein **Pflege-Ombudsteam** von vier Personen dazu.

Seit **2008** bietet der Verein eine **anwaltliche Rechtsberatung** an.

Seit **2011** bearbeitet Dagmar Danke-Bayer den Bereich „Pflege“ landesweit allein.

Insgesamt wurden im „**Pflegebereich**“ bis heute ca. **2.300 Fälle** „bearbeitet“.

... **Beschwerden über Verordnungen,**

... **mangelnde Kommunikation,**

... **Verdacht auf Behandlungsfehler**

waren in der Jahresstatistik oft die „Spitzenreiter“.

Unsere Vorsitzenden



1996 - 2011

Prof. Günther Jansen



2011 - 2014

Heide Simonis



2014 - 2018

Dr. h. c. Peter Harry Carstensen



ab 2018

Volker Dornquast

„DIE PATIENTIN UND DER PATIENT IM MITTELPUNKT“

Prof. Dr. med. Claudia Schmidtke

MdB, Beauftragte der Bundesregierung für Belange der Patientinnen und Patienten

Sehr geehrter Herr Minister Dr. Garg, sehr geehrter Herr Vorsitzender Dornquast, sehr geehrte Frau Kröner, sehr geehrter Herr Prof. Herrmann, meine sehr verehrten Damen und Herren,

als Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten freue ich mich ganz besonders, heute mit Ihnen gemeinsam das 25-jährige Bestehen des Patientenombudsvereins Schleswig-Holstein feiern zu können und möchte Ihnen, Herr Dornquast, stellvertretend für alle im Verein Engagierten, ganz besonders natürlich die Ombusleute, sehr herzlich zu diesem Anlass gratulieren. Und lieber Herr Ratschko, lieber Herr Buschmann, wie stolz müssen Sie sein, was aus Ihrer Idee geworden ist.

Ihr Verein hat sich seit seiner Gründung im Jahr 1996 beispielhaft entwickelt und ist heute eine einzigartige Institution und nicht mehr wegzudenkende Anlaufstelle für ratsuchende Patientinnen und Patienten, Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. Ich möchte den heutigen Anlass daher nutzen, um Ihnen, sehr verehrte Ombudsfrauen und Ombudsmänner sowie allen Vereinsmitgliedern, meine Anerkennung für ihr langjähriges ehrenamtliches Engagement für die Patientinnen und Patienten auszusprechen und Ihnen im Namen der Bundesregierung ausdrücklich für diesen



Einsatz danken. Über die vielfältigen ehrenamtlichen Aufgaben und die Entwicklung des Vereins haben Sie heute bereits einiges gehört.

Ich möchte in meiner Festrede daher – auch im Sinne des Vereinsgedankens – den Blick darauf richten, wie die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten in den Mittelpunkt einer patientenorientierten Versorgung gestellt werden können.

Keine Frage: Viele Akteure im Gesundheitswesen arbeiten engagiert an dem Ziel, die Patientin bzw. den Patienten in den Mittelpunkt ihres Handelns zu stellen. Dennoch zeigen viele Eingaben von Betroffenen, die mich erreichen, dass weiterhin Probleme in der ambulanten und stationären Versorgung bestehen. Ich sehe es daher als wesentlichen Teil meiner Aufgabe als Patientenbeauftragte an, mich mit Nachdruck für die Verbesserung der Patientenorientierung einzusetzen und immer wieder daran zu erinnern, dass unser Gesundheitswesen kein Selbstzweck ist.

Zentrales Ziel ist die Förderung und der Erhalt der Gesundheit, es geht um eine sichere Gesundheitsversorgung in bestmöglicher Qualität unter Wahrung der menschlichen Würde und individuellen Entscheidungsfreiheit mündiger Bürgerinnen und Bürger.

Ich bin der festen Überzeugung, dass dies nur gelingen kann, wenn sich alle Akteure des Gesundheitswesens an den Bedürfnissen der Patienten orientieren. Patientenorientierung ist das Schlüsselwort für eine gute Versorgung.

Im Folgenden werde ich daher auf drei Punkte eingehen:

- Erstens auf die Patientenrechte als rechtliches Fundament eines patientenorientierten Gesundheitssystems.
- Zweites werde ich Ihnen einen Überblick geben, welche Informations- und Unterstützungsangebote es gibt.
- Und drittens möchte ich Sie über einige Maßnahmen dieser Legislaturperiode informieren, die im Sinne einer besseren Patientenorientierung und Versorgung verabschiedet wurden.

Beginnen möchte ich mit dem Patientenrechtegesetz, das am 26. Februar 2013 in Kraft getreten, und mit dem es nach jahrzehntelanger Diskussion gelungen ist, elementare Patientenrechte ausdrücklich im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) zu verankern und weiterzuentwickeln. Damit wurden die Rechte von Patientinnen und Patienten erstmalig in einem einheitlichen Gesetz gebündelt und gestärkt.

Im BGB befasst sich seither ein eigener Abschnitt mit dem medizinischen Behandlungsvertrag und den Rechten und Pflichten im Rahmen einer Behandlung. Geregelt wurden die vertraglichen Pflichten beider Seiten, insbesondere aber die Pflichten der Behandelnden. Jeder und jede, ob Ärztin und Arzt oder Patientin und Patient, kann in einem Gesetz konkret nachlesen, welche Rechte und Pflichten ihnen im Arzt-Patienten-Verhältnis zustehen.

Darüber hinaus wurden die Beschwerdemöglichkeiten für Patientinnen und Patienten, die versuchen, gegen einen vermuteten ärztlichen Behandlungsfehler vorzugehen, verbessert. Seither sind die gesetzlichen Krankenkassen verpflichtet, ihre Mitglieder bei der Verfolgung von Schadensersatzansprüchen, die bei der Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen aus Behandlungsfehlern entstanden sind, kostenlos zu unterstützen.

Das Gesetz schafft Erleichterungen für Patientinnen und Patienten beim Zugang zu Informationen, bei der Suche nach kompetenten Ansprechpartnern und nicht zuletzt wurden Beweiserleichterungen für die Behandelten geschaffen, die ansonsten das Beweislastrisiko vollständig tragen mussten.

Auf Basis dieser Patientenrechte und natürlich auch potenziert durch die Digitalisierung ist in unserem Gesundheitssystem ein Kulturwandel zu beobachten: Patienten setzen sich zunehmend mit medizinischen Informationen, Krankheitsbildern und Therapieoptionen auseinander.

Sie nehmen im Verhältnis zum Arzt, aber auch zu anderen Erbringern medizinischer Leistungen und Produkte, eine neue, selbstbestimmte Rolle als Manager der eigenen Gesundheit ein.

Diese Entwicklung ist richtig: Wir brauchen die mündigen Patientinnen und Patienten, die gut informiert über ihre Behandlung und alle damit verbundenen Schritte mitentscheiden und bestenfalls dann positiv gegenüberstehen.

Dieses veränderte Rollenbild ist allerdings noch nicht von allen in der Gesundheitsbranche Tätigen akzeptiert.

Alle Beteiligten müssen lernen, damit umzugehen, dass Patienten heute zunehmend erwarten, an den Entscheidungen über die eigene Gesundheit und Therapie beteiligt zu werden.

Ich werbe daher nachdrücklich für das Modell der partizipativen Entscheidungsfindung als Form der Kommunikation auf Augenhöhe zwischen Patient und allen Leistungserbringern im Gesundheitswesen.

Entscheidend ist für mich, dass die Patientinnen und Patienten darin unterstützt werden, die für sie notwendigen Informationen niederschwellig zu erhalten und ihre Rechte eigenverantwortlich wahrzunehmen. Denn trotz der von mir schon angesprochenen Tatsache, dass sich Menschen immer mehr mit Gesundheitsinformationen auseinandersetzen, müssen wir zur Kenntnis nehmen, dass sich nicht alle Menschen in gesundheitlichen Fragen gut zurechtfinden.

Das liegt zum einem daran, dass unser Gesundheitssystem stellenweise so komplex ist, dass Patientinnen und Patienten bzw. Versicherte nicht immer wissen, welche Leistungen ihnen eigentlich zustehen oder welche Rechte und Pflichten sie haben. Vielen Ratsuchenden ist beispielsweise gar nicht bewusst – und damit komme ich zu meinem zweiten Punkt –, dass ihnen digitale Informationsportale, aber auch analoge Beratungsangebote und andere Anlaufstellen zur Verfügung stehen, um sich zu informieren und im Konfliktfall zur Durchsetzung ihrer Rechte beraten zu lassen.

Auf einige wichtige Angebote möchte ich im Folgenden eingehen: Zunächst sind hier die qualitätsgesicherten Informationsportale im Internet, wie beispielsweise „gesundheitsinformation.de“ des Instituts für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) oder die Angebote der Bundeszentrale für gesund-

heitliche Aufklärung (BZgA), des Krebsinformationsdienstes sowie der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands (UPD) zu nennen. Insbesondere das qualifizierte, unabhängige, kostenlose und neutrale Beratungsangebot der UPD ist ein wesentlicher Baustein, wenn es darum geht, Patientinnen und Patienten verlässliche Informationen zu sozialrechtlichen, aber auch medizinischen Fragen anzubieten. Unterstützung können Ratsuchende auch bei Verbraucherzentralen, Rechtsberatungen und ehrenamtlichen Angeboten vor Ort erhalten. Der Patientenombudsverein ist ein leuchtendes Beispiel dafür, wie eine solche Hilfe in Schleswig Holstein wohnortnah und vor allem überaus kompetent angeboten werden kann.

Die Ombudsleute leisten einen unschätzbaren Beitrag, in dem sie Ratsuchenden als neutrale Vertrauenspersonen zur Verfügung stehen, sie mit Informationen unterstützen, sich selbstbestimmt durch unser Gesundheitssystem zu bewegen, und als Vermittler für Kommunikation auf Augenhöhe eintreten.

Ich persönlich setze mich seit Amtseintritt dafür ein, dieses Erfolgsmodell des ambulanten Bereichs flächendeckend verbindlich im stationären Bereich, in den Kliniken einzuführen. In vielen Krankenhäusern gibt es ehrenamtliche Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher.

Sie beraten, informieren und nehmen Hinweise oder Kritik entgegen. Sie bemühen sich als Vertrauensperson der Patienten und auch der Angehörigen darum, deren Interessen zu vertreten und gegenüber den Klinik- oder Stationsleitungen zu vermitteln. Sie tragen damit ganz wesentlich dazu bei, dass die berechtigten Sorgen und Nöte der Patientinnen und Patienten wahr- und ernst genommen werden.



Viele Bundesländer haben die Einrichtung dieser Position in ihren Krankenhäusern gesetzlich geregelt, doch bei weitem noch nicht alle – und auch nicht einheitlich. In Schleswig-Holstein gibt es beispielsweise bislang noch gar keine gesetzliche Regelung. Ich werbe daher mit Nachdruck dafür, dies im Sinne der Patientinnen und Patienten zu ändern, damit sich Ratsuchende je nach Situation an Ombudsleute oder Patientenförsprecher wenden können!

In diesem Sinne habe ich eine Studie in Auftrag gegeben, die neben einer Bestandsaufnahme Wege aufzeigen soll, wie die Rahmenbedingungen der Arbeit der Patientenförsprecherinnen und -försprecher – im Idealfall mit bundeseinheitlichen Rahmenvorgaben – weiterentwickelt werden könnten. Die Ergebnisse sollen bis Mai 2022 vorliegen.

Mir ist außerdem wichtig, dass Patientinnen und Patienten aktiver darauf hingewiesen werden, dass sie einen Anspruch auf Beratung durch ihre Krankenkasse haben. Die Krankenkassen sind als erste Anlaufstelle oft die richtige Wahl, da sie ihren Versicherten aufgrund der guten Vernetzung in der Versorgungslandschaft individuelle Behandlungsoptionen aufzeigen können.

Darüber hinaus sind die gesetzlichen Krankenkassen, wie bereits erwähnt, wichtige Ansprechpartnerinnen beim Verdacht auf einen Behandlungsfehler. Sie können ein Gutachten des Medizinischen Dienstes einholen, um zu klären, ob tatsächlich ein Behandlungsfehler vorliegt. Für den Bereich der privaten Krankenversicherung wurde auf Bundesebene die Funktion eines Ombudsmanns eingerichtet, der bei Meinungsverschiedenheiten mit der privaten Krankenversicherung ein Schlichtungsverfahren durchführen kann, um außergerichtlich eine Lösung zu finden.

Viele Länder haben zudem die Ämter von Patienten- und oder Pflege- sowie Bürgerbeauftragten geschaffen, um die Interessen der Betroffenen in politischen Prozessen besser zu berücksichtigen. Das gilt auch für das Amt der Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten – kurz Patientenbeauftragte –, das ich seit Anfang des Jahres 2019 inne habe.

Per Gesetz ist mir die Aufgabe zugewiesen, darauf hinzuwirken, dass die Belange von Patientinnen und Patienten berücksichtigt werden.

Das gilt besonders hinsichtlich ihrer Rechte auf umfassende, unabhängige Beratung und objektive Information sowie bei Fragen der Sicherstellung der medizinischen Versorgung. Die gesetzliche Verankerung des Amtes und die Ernennung durch das Kabinett sowie das Privileg, dass mir alle Behörden zur Zusammenarbeit verpflichtet sind, zeugen von der Bedeutung der Aufgabe. Konkret bedeutet das zum Beispiel, dass mir alle Gesetze und Verordnungen, die die Belange von Patientinnen und Patienten berühren, zur Stellungnahme vorzulegen sind, damit ich prüfen kann, ob diese angemessen berücksichtigt sind. In meiner Funktion sind meine Geschäftsstelle und ich außerdem auf Bundesebene Kummerkasten für die Patientinnen und Patienten.

Mich erreichen jährlich um die 1.500 Eingaben. Und auch wenn ich keine Rechtsberatung im Einzelfall vornehmen kann, versuche ich wie Sie, zu informieren, zu vermitteln und den Patienten – da wo es möglich ist – zu helfen, häufig auch ganz konkret.

Dieser Gedanke leitet mich zu dem dritten und letzten Abschnitt meiner Rede, in dem ich Ihnen einige Maßnahmen vorstellen möchte, die in dieser Legislaturperiode verabschiedet wurden, um die Versorgung der Patienten und die Patientenorientierung im Gesundheitssystem zu verbessern.

Eine wesentliche Maßnahme ist hier meines Erachtens der gesetzlich vorgeschriebene Ausbau der Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes, der 116 117, die Elfen, die helfen, zur umfassenden Servicenummer für Patientinnen und Patienten. Auch wenn die 116 117 heute nicht mehr wegzudenken ist, erst seit dem 1. Januar 2020 steht sie den Patienten 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche als eine zentrale Anlaufstelle zur Verfügung. Speziell geschulte Mitarbeiter nehmen das Anliegen der Ratsuchenden auf, treffen eine erste Einschätzung, wie dringlich sie behandelt werden müssen und vermitteln sie an die richtige Anlaufstelle. Das kann – je nach Krankheitsbild und Zeitpunkt – der Haus- oder Facharzt, die Bereitschaftspraxis oder die Notaufnahme sein.

Aus Sicht der Patientinnen und Patienten ist diese zentrale Steuerung sehr zu begrüßen. Sie müssen sich keine Gedanken mehr machen, wohin sie sich in einem Notfall wenden sollen. Dass der Service mittlerweile gut angenommen wird, zeigen die aktuellen Nutzerzahlen mit mehr als 69 Millionen Anrufen allein bis August dieses Jahres. Ebenfalls gut angenommen wird das Angebot des neuen sogenannten Nationalen Gesundheitsportals „www.gesund.bund.de“, das im September 2020 startete. Das Nationale Gesundheitsportal soll zu einer zentralen Anlaufstelle für Gesundheitsinformationen werden und objektive, verständliche und verlässliche Auskünfte geben.

Um auch die Grundlagen für eine informierte Arztwahl durch die Verbraucherinnen und Verbraucher zu schaffen, habe ich als Patientenbeauftragte großen Wert darauf gelegt, dass das Nationale Gesundheitsportal zukünftig eine bundesweit einheitliche Übersicht zu den vertragsärztlichen Leistungserbringern mit den wichtigsten Eckdaten veröffentlichen wird.

Dazu gehören neben den Erreichbarkeiten, Sprechstundenzeiten, Fachgebieten-, Schwerpunkt- und Zusatzbezeichnungen insbesondere die Zugangsmöglichkeiten von Menschen mit Behinderung – also die Barrierefreiheit der jeweiligen Praxis. Neu ist, dass die Vertragsärztinnen und Vertragsärzte erstmalig dazu verpflichtet wurden, diese Angaben an die Kassenärztliche Bundesvereinigung zu übermitteln und diese zentrale Übersicht damit einen echten Mehrwert für die auf Barrierefreiheit angewiesenen Patienten bei der Arztsuche haben wird.

Zwei weitere ganz konkrete Verbesserungen für die Patientenversorgung wurden erst jetzt im Juni vom Deutschen Bundestag verabschiedet. Zum einen werden Vertragsärzte, Vertragspsychotherapeuten und Zahnärzte verpflichtet, künftig eine Berufshaftpflichtversicherung mit einer Mindestversicherungssumme in Höhe von 3 Millionen Euro für Personen und Sachschäden für jeden Versicherungsfall vorzuhalten. Diese Regelung begrüße ich ausdrücklich.

In der Vergangenheit waren Befürchtungen von Patientinnen und Patienten, dass Schadensersatzansprüche und Regressforderungen bei Vorliegen eines Behandlungsfehlers aufgrund unzureichendem Versicherungsschutz scheitern könnten, bereits mehrfach Gegenstand von Patientenbeschwerden. Die zweite Verbesserung betrifft privatversicherte Patientinnen und Patienten im Notlagentarif. Bisher war es möglich, dass Versicherer offene Forderungen aus Beitragsrückständen mit den Leistungsansprüchen im Notlagentarif aufrechnen konnten. Damit blieben den Versicherten dringend notwendige Behandlungen verwehrt. Denn für die Kosten von akuten Behandlungen müssen sie selbst aufkommen, wozu sie in vielen Fällen aufgrund ihrer finanziellen Situation nicht in der Lage sind.



V. l.: Dr. Heiner Garg, Prof. Henrik Herrmann

Auf diesen Umstand wurde ich unter anderem vor einiger Zeit – nicht weit von hier – bei einem meiner regelmäßigen Besuche in der „Praxis ohne Grenzen“ – von Dr. Uwe Denker hingewiesen. Auch vor dem Hintergrund der Schilderungen von Dr. Denker habe ich mich daher für eine Änderung der Rechtslage stark gemacht. Mit Erfolg: Um die medizinische Versorgung zu gewährleisten, wurde im Notlagentarif ein Direktanspruch der Leistungserbringer gegenüber dem Versicherer auf Leistungserstattung eingeführt. Zudem ist es Versicherern zukünftig untersagt, Prämienforderungen gegen eine Forderung des Versicherungsnehmers aus der privaten Krankheitskostenversicherung oder der privaten Pflege-Pflichtversicherung aufzurechnen.

Mit diesen Regelungen können sich Versicherte im Notlagentarif der PKV nun auch tatsächlich auf das Leistungsversprechen in akuten Fällen verlassen.

Damit auch die Versicherten der gesetzlichen Krankenversicherung besser einschätzen können, ob ihre Krankenkassen im Bedarfsfall die notwendigen Leistungen zuverlässig und zeitnah genehmigen, setze ich mich als Patientenbeauftragte seit längerem mit Nachdruck für mehr Transparenz im Leistungsgeschehen der gesetzlichen Krankenkassen ein.

Aus Patientensicht erwarte ich von den Krankenkassen, dass sie Daten zur Qualität ihrer Leistungsgewährung und zu Leistungskennzahlen wie der Bearbeitungszeit von Anträgen oder der Anzahl erfolgreicher und abgelehnter Widersprüche öffentlich und transparent zur Verfügung stellen. Diese Informationen helfen den Versicherten besser einzuschätzen zu können, ob ihre Kasse im Krankheitsfall für sie da sein wird. Allerdings besteht derzeit keine umfassende Berichtspflicht für Krankenkassen.

Da sich die Krankenkassen dem Thema Transparenz ganz unterschiedlich widmen, habe ich in den vergangenen 2 Jahren alle gesetzlichen Krankenkassen zweimal zum transparenten Umgang mit ihrem Leistungsgeschehen befragt. Mehrere Krankenkassen nahmen die Befragungen zum Anlass, sich mit den Themen Transparenz und Versorgungsqualität intensiver zu beschäftigen bzw. bereits laufende Vorbereitungen für mehr Transparenz abzuschließen.

Besonders erfreulich ist, dass neben einigen Betriebs- und Innungskrankenkassen seit Ende des letzten Jahres auch alle elf Allgemeinen Ortskrankenkassen, seit Mitte dieses Jahres die BARMER und seit vergangener Woche auch die Techniker Krankenkasse – und damit die beiden größten deutschen Krankenkassen – regelmäßig in Transparenzberichten über ihr Leistungsgeschehen informieren.

Mittlerweile veröffentlichen 28 und damit ein Viertel aller Krankenkassen Daten zu ihrem Leistungsgeschehen. Mit über 51 Millionen Versicherten stehen jetzt rund 70 Prozent aller 73 Millionen gesetzlich Versicherten transparente Informationen ihrer Krankenkassen zur Verfügung. Das ist eine tolle Entwicklung und ermutigende Zwischenbilanz meiner bisherigen Bemühungen.

Ich setze mich dafür ein, dass mittelfristig so viele Krankenkassen wie möglich – im besten Fall natürlich alle Krankenkassen – entsprechende Daten veröffentlichen und diese Informationen für die Versicherten einen konkreten Mehrwert schaffen.

Der GKV-Spitzenverband erarbeitet nun einheitliche Rahmenbedingungen. Diese würden nicht nur dazu beitragen, die Versorgung der Patientinnen und Patienten zu verbessern, sondern könnten auch falsche Erwartungen, Missverständnisse und Streitigkeiten zwischen Versicherten und Krankenkassen im Vorfeld vermeiden und damit sicherlich auch Ihre ehrenamtliche Tätigkeit, sehr geehrte Ombudsfrauen und Ombudsmänner, erleichtern.

Doch bis es soweit ist, wünsche ich Ihnen allen zunächst heute Abend viel Freude auf dieser Festveranstaltung.

Sie können mit Recht stolz auf das Erreichte sein und mit Zuversicht und Tatkraft in die Zukunft blicken.

Ich bin mir sicher, dass sich die Patientinnen und Patienten in Schleswig-Holstein auch weiterhin auf Ihre Unterstützung verlassen können und gratuliere noch einmal herzlich zu Ihrem 25-jährigen Vereinsjubiläum.

Bleiben Sie gesund!
Bleiben Sie negativ.

- Prof. Dr. med. Claudia Schmidtke -



V.l.: Dagmar Jonas, Peter Schildwächter, Iris Kröner, Volker Dornquast, Prof. Claudia Schmidtke, Reinhart Pawelitzki, Dr. Heiner Garg, Prof. Henrik Herrmann, Dagmar Danke-Bayer, Hans-Peter Bayer

EXPERTENDISKUSSION

Patientenberatung: Niederschwellige Informationen sind wichtig

Teilnehmende:

**Prof. Claudia Schmidtke (MdB),
Dagmar Danke-Bayer (Pflegeombudsfrau),
Reinhart Pawelitzki (Patientenombudsmann)**

moderiert von Nicole Brandstetter

Wo liegen die Vorteile des Patientenombudsvereins? Gibt es vergleichbare Angebote?

Wie können Synergien zwischen Landes- und Bundesangeboten geschaffen werden? Viele Fragen, die Experten bei einer Diskussionsrunde anlässlich des 25. Jubiläums des Patientenombudsvereins beantworteten.

Den Fragen der Moderatorin stellten sich die Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Prof. Dr. Claudia Schmidtke, Sozialpädagogin Dagmar Danke-Bayer, seit 19 Jahren als Pflegeombudsfrau im Patientenombudsverein tätig und der ehemalige Pastor Reinhart Pawelitzki, der seit 2013 Patienten berät.

Das Trio war sich einig darin, dass eine gute Kommunikation zwischen Patient und Leistungserbringer von entscheidender Bedeutung ist und die Patienten gestärkt werden müssen, um ihre Rechte eigenverantwortlich wahrzunehmen.



„Ich werbe nachdrücklich für das Modell der partizipativen Entscheidungsfindung als Form der Kommunikation auf Augenhöhe zwischen Patienten und allen Leistungserbringern im Gesundheitswesen. Entscheidend ist für mich, dass die Patienten darin unterstützt werden, die für sie notwendigen Informationen niederschwellig zu erhalten“, sagte Prof. Schmidtke. „Gerade die Arzt-Patienten-Kommunikation hat maßgeblichen Einfluss auf die Patientenzufriedenheit“, weiß auch Reinhart Pawelitzki aus seiner Beratungstätigkeit. Dass Kommunikation auch im Pflegebereich eine große Rolle spielt, erfährt Dagmar Danke-Bayer in ihren Gesprächen mit Patienten: „Die Menschen in der Pflege brauchen viel Zuwendung. Sie und ihre Angehörigen befinden sich in einer Situation, die für alle sehr belastend ist. Deshalb ist eine einfühlsame Kommunikation sehr wichtig.“

Konsens gab es auch bei den Themen Zeit und Unabhängigkeit. Alle drei Experten betonten die Notwendigkeit einer unabhängigen Beratung.

„Die Ombudsleute leisten einen unschätzbaren Beitrag, in dem sie Ratsuchenden als neutrale Vertrauenspersonen zur Verfügung stehen“, betonte Prof. Schmidtke. Reinhart Pawelitzki hob den Zeitaspekt hervor: „Als Ombudsleute im Ehrenamt haben wir den Vorteil, dass wir uns Zeit nehmen können für den Ratsuchenden. Oftmals sind die Probleme schon gelöst, wenn sie sich der Patient einfach mal von der Seele reden kann.“ Dagmar Danke-Bayer ergänzte, dass ein weiterer Vorteil sei, dass die Patienten feste Ansprechpartner hätten. Prof. Schmidtke bezeichnete den Patientenombudsverein als „leuchtendes Beispiel“ dafür, wie ehrenamtliche Hilfe für Patienten in Schleswig-Holstein wohnortnah und „überaus kompetent“ angeboten werden kann.

Das nahmen die Ombudsleute zum Anlass, um nachzufragen, ob sich die Patientenbeauftragte

vorstellen könne, den Verein im Norden künftig zu unterstützen.

Dagmar Danke-Bayer betonte, dass die Arbeit der Ombudsleute oftmals erst in Anspruch genommen werde, wenn es „fünf vor zwölf“ sei.

„Wir bearbeiten eben auch unangenehme Themen, mit denen sich keiner beschäftigt, solange es noch nicht sein muss. Dann ist es für Patienten wichtig, dass sie wissen, an wen sie sich wenden müssen.“ Prof. Schmidtke versprach Unterstützung, indem sie bundesweit von den guten Leistungen des Patientenombudsvereins berichtet, um die Bekanntheit des Vereins zu steigern.

- Nicole Brandstetter -



Unser aktuelles Team

Herzlichen Dank für 25 Jahre Geschäftsführung – Hans-Peter Bayer

Nicht nur der Ombudsverein besteht seit 25 Jahren, sondern während dieser ganzen Zeit ist Hans-Peter Bayer auch dessen Geschäftsführer. Er hat in diesem Vierteljahrhundert den Verein nach innen und außen durch seine klare, hochkompetente und wertschätzende Art begleitet und geprägt. Nun möchte er diese Aufgabe in jüngere Hände geben. Wir danken ihm herzlichst für sein außergewöhnliches Engagement und für sein Wirken für den Ombudsverein und wünschen ihm alles nur erdenklich Gute für die Zukunft.

- Prof. Dr. Henrik Herrmann -



Prof. Henrik Herrmann, Hans-Peter Bayer



Vorsitzender

Volker Dornquast



Geschäftsführer

Hans-Peter Bayer



In der Geschäftsstelle für Sie da:

Petra Bogaers

Telefon: 0 45 51 / 803 422

info@patientenombudsmann.de



Vertretung der Ombudsleute

Siegrid Petersen



Vertretung der Pflege-Ombudsfrau

Roswitha Spiegel



Kreise: Flensburg, Nordfriesland, Schleswig-Flensburg

Dagmar Jonas

Telefon: 0 46 31 / 44 13 447



Pflege-Ombudsfrau

landesweit

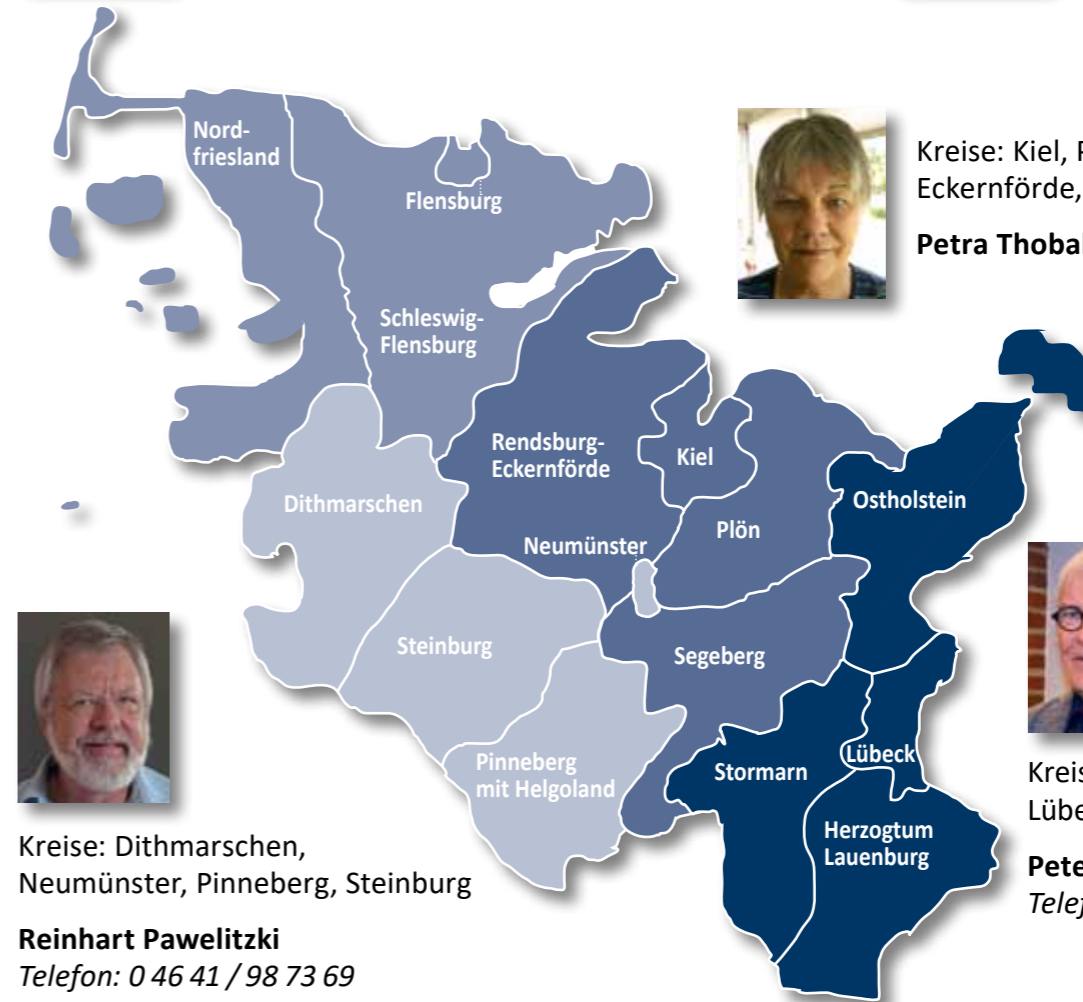
Dagmar Danke-Bayer

Telefon: 0 45 31 / 80 49 38



Kreise: Kiel, Plön, Rendsburg-Eckernförde, Segeberg

Petra Thobaben (bis 31.12.2021)



Kreise: Dithmarschen, Neumünster, Pinneberg, Steinburg

Reinhart Pawelitzki

Telefon: 0 46 41 / 98 73 69



Kreise: Herzogtum Lauenburg, Lübeck, Ostholstein, Stormarn

Peter Schildwächter

Telefon: 0151 / 165 211 66

Ehrenamt braucht Unterstützung!

Die überwiegend ehrenamtliche Arbeit des gemeinnützig tätigen Patientenombudsvereins finanziert sich aus Mitgliedsbeiträgen und Spenden.

Ihnen ist eine qualitativ hochwertige Beratung wichtig? Dann leisten Sie finanzielle Hilfe in Form einer Spende oder werden Sie Mitglied im Verein.

Auf unserer Homepage finden Sie unter „Der Verein - Wir über uns“ eine Beitrittserklärung als Download. www.patientenombudsmann.de

Spendenkonto: Raiffeisenbank eG Leezen
IBAN DE73 2306 1220 0001 3877 66
BIC GENODEF1LZN

Unsere Mitglieder

Land Schleswig-Holstein

Gesundheitsinstitutionen

Ärztchammer Schleswig-Holstein
Apothekerkammer Schleswig-Holstein
Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein

Krankenkassen

AOK NORDWEST – Die Gesundheitskasse
BKK – Landesverband NORDWEST
Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See, Regionaldirektion Nord
Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau Schleswig-Holstein und Hamburg
Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek), Landesvertretung Schleswig-Holstein
VIACTIV Krankenkasse

Soziale Einrichtungen

Arbeiter-Samariter-Bund, Landesverband Schleswig-Holstein e. V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Schleswig-Holstein e. V.
Brücke Schleswig-Holstein gGmbH
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Schleswig-Holstein e. V.
Diakonisches Werk Schleswig-Holstein
Sozialverband Deutschland e. V., Landesverband Schleswig-Holstein
Vorwerker Diakonie gGmbH

Krankenhäuser

AMEOS Krankenhausgesellschaft Holstein mbH (Heiligenhafen, Kiel, Lübeck, Neustadt, Oldenburg, Preetz)
Asklepios Klinik Bad Oldesloe
Curtius Klinik Malente
DIAKO Nordfriesland gGmbH (Bredstedt, Breklum, Husum, Niebüll, Riddorf, Tarp, Schleswig, Kiel)
DRK Krankenhaus Mölln-Ratzeburg gGmbH
Ev.-Luth. Diakonissenanstalt zu Flensburg
Friedrich-Ebert-Krankenhaus Neumünster
Kinderzentrum Pelzerhaken
Lubinus Clinicum Kiel
Klinikum Nordfriesland gGmbH (Föhr-Amrum, Husum, Niebüll, Tönning)
Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift GmbH
Malteser Krankenhaus St. Franziskus-Hospital Flensburg
Norddeutsches Epilepsiezentrum für Kinder und Jugendliche des DRK, Schwentimental
Paracelsus-Klinik Henstedt-Ulzburg
Sana Kliniken Lübeck GmbH
Sana Kliniken Ostholstein GmbH (Kliniken Eutin, Fehmarn, Oldenburg)
Segeberger Kliniken GmbH

Ärzteneetze/Praxisnetze

Ärzteneetz Eutin-Malente e. V.
Medizinische Qualitätsgemeinschaft Rendsburg
Medizinisches Qualitätsnetz Westküste
Praxis G. Leinz
Praxisnetz Herzogtum-Lauenburg e. V.
Praxisnetz Kiel
Praxisnetz Plön

Andere Gruppierungen

Apothekerverband Schleswig-Holstein e. V.
Berufsverband der Deutschen Chirurgen e. V., Landesverband Schleswig-Holstein
Berufsverband privater Anbieter sozialer Dienste e. V., Landesgeschäftsstelle Schleswig-Holstein
Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe, Landesverband Nordwest e. V.
Deutsche Rheuma-Liga Schleswig-Holstein e. V.
Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft, Landesverband Schleswig-Holstein
Krankenhausgesellschaft Schleswig-Holstein e. V.
Landesseniorenrat S.-H. e. V.
LandFrauenVerband Schleswig-Holstein e. V.
Marburger Bund, Landesverband Schleswig-Holstein
Medizinischer Dienst der Krankenversicherung Nord, Hamburg
Schleswig-Holsteinische Krebsgesellschaft e. V.
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e. V.
Verband der Privatkliniken in Schleswig-Holstein e. V.

Pflegeeinrichtungen

Agnes Seniorenresidenz GmbH, Agethorst
Ambulanter Pflegedienst Wacken und Umgebung GmbH, Wacken
„Bliev to Huus“ Häusliche Kranken- und Altenpflege GbR
Gesundheits- und Krankenpflege zu Hause, Ahrensburg
Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen des Kreises Plön GmbH
Haus am Mühlenstrom GmbH, Schafflund
Haus Mühlenental, Wohnen und Pflege im Alter, Schenefeld
HI Dienstleistungs GmbH, Bad Oldesloe
Kranken- und Behinderten-Service GmbH, Lübeck
Seniorenhaus Riddorf GmbH
Seniorenheim Am Danewerk, Schleswig
Seniorenresidenz Bad Bramstedt
Seniorenzentrum 3 Wellen, Damp
Stiftung Diakoniewerk Kropp, Kropp

Einzelmitglieder

R. Büchner	J. Schröder
Dr. h. c. Peter Harry Carstensen	H. Simonis
V. Dornquast	R. Spiegel
W. Hesse	A. Tittel-Evers
Prof. G. Jansen	Petra Thobaben
Dr. Dr. med. K.-W. Ratschko	

(Stand: 02/2022)



Patientenombudsman/-frau

Schleswig-Holstein e.V.

c/o Ärztekammer Schleswig-Holstein

Bismarckallee 8-12, 23795 Bad Segeberg

Telefon: 0 45 51 / 803 422, Telefax: 0 45 51 / 803 421

E-Mail: info@patientenombudsman.de, www.patientenombudsman.de

