

08.06.2011

Sitzungsvorlage Nr. 121/11

Abschlussbericht zum Zentrum für Patientenberatung des Kreises Unna (ZeP)

Gremien	Ausschuss für Gesundheit und Verbraucherschutz	Sitzungsdatum	21.06.2011
Organisationseinheit	Gesundheit und Verbraucherschutz	Berichterstattung	Hahn, Norbert
Beratungsstatus	öffentlich		
Budget-Nr.		Haushaltsjahr	2011
Produktgruppen-Nr.		Finanzielle Auswirkungen	
Produkt-Nr.			

Beschlussvorschlag

Der Abschlussbericht zum Zentrum für Patientenberatung (ZeP) wird zur Kenntnis genommen.

Begründung der Vorlage

Der Entwicklungsprozess

Das Zentrum für Patientenberatung (ZeP) wurde am 11.02.2006 im Gesundheitshaus Unna offiziell eröffnet. Vorausgegangen war ein zweijähriger Planungs- und Handlungsprozess, welcher am 17. Juni 2004 auf der vierten Kreisgesundheitskonferenz in Unna mit der Einigung über ein Positionspapier des Sachverständigenrates zum Thema „objektive Patientenberatung“ eingeleitet wurde.

In zahlreichen Expertengruppen, welche anschließend tagten, wurde deutlich, dass die gesundheitliche Versorgungsstruktur immer komplexer und aus der Sicht der Patientinnen und Patienten immer undurchschaubarer und unübersichtlicher wurde. Diese zunehmende Verunsicherung der Patientinnen und Patienten wirkte sich unmittelbar auf das Vertrauen in das bestehende Versorgungsangebot und auch in die dort erbrachten therapeutischen Leistungen negativ aus. Das viel zitierte Arzt – Patientenverhältnis geriet in eine empfindliche Schiefelage.

Gleichzeitig wurde im Positionspapier den Patientinnen und Patienten eine neue Rolle im Rahmen ihrer Beziehungen zum Gesundheitswesen zugeschrieben. Sie waren neuen Anforderungen ausgesetzt und ihre bisherige Funktion musste sich einem entscheidenden Wandel unterziehen. Patientinnen und Patienten waren mittlerweile durch neue Strukturreformen im Gesundheitswesen mit ihrer eigenen Kompetenz und als Experten für die eigene Gesundheit gefragt. Gleichzeitig wurden sie zunehmend als Bündnispartner anerkannt. Die mit der Versorgung chronisch Kranker befassten Ärzte, Pflegekräfte oder Physiotherapeuten sahen den Patienten mittlerweile als „Koproduzenten“ an, „ohne dessen aktive Mitarbeit ihre eigenen Anstrengungen ohne dauerhafte Wirkung bleiben“ (Positionspapier 2004).

Diesen zunehmenden Anforderungen konnten die Patientinnen und Patienten allerdings nur dann gerecht werden, wenn ihnen ein qualifizierter Überblick über das bestehende, weit verzweigte und manchmal schwer zu durchschauende Netzwerk der gesundheitlichen Versorgungsleistungen gewährt wurde.

Die breit angelegte Expertendiskussion im Kreis Unna, initiiert und gesteuert durch den Fachbereich Gesundheit und Verbraucherschutz, ergab im Ergebnis eine durch die untere Gesundheitsbehörde verwaltete Gesundheitszentrale. Diese sollte den Bürgerinnen und Bürgern einen koordinierten sowie kompetenten und qualitativ hochwertigen Überblick über alle relevanten Versorgungsleistungen geben.

Im Sachverständigenrat wurde dann die Idee geboren, mit den Dienstleistern des kreisbezogenen Versorgungsangebotes konkrete schriftliche Vereinbarungen über kostenlose und regelmäßige Beratungs- und Informationsangebote abzuschließen. Gleichzeitig sollten die Akteure der „Selbstverwaltung“ als Partner gewonnen werden, um deutlich zu machen, dass der Fachbereich Gesundheit und Verbraucherschutz sich dabei nicht vordergründig als Veranstalter, sondern als ein koordinierendes und damit verbindendes Element der gesundheitlichen Versorgung im Kreis Unna versteht.

Das Zep von 2006 bis 2010

Wenngleich bereits im Januar 2006 erste Informationsveranstaltungen im Rahmen des ZeP durchgeführt wurden, so konnte das ZeP offiziell am 11. Februar 2006 im Gesundheitshaus Unna mit 24 Mitgliedern eröffnet werden. In seinem Grußwort wies Landrat Makiolla darauf hin, dass der Kreis Unna mit der Eröffnung des ZeP nahtlos an die Tradition einer langjährigen kommunalen Gesundheitspolitik anknüpft. Die Steigerung der Patientenkompetenz wurde von ihm als aktive Gesundheitsförderung damit auch als eine kommunale Gestaltungsaufgabe definiert.

Seit dem Gründungsjahr 2006 wurden im Rahmen des ZeP insgesamt 673 Einzelveranstaltungen durchgeführt. Insgesamt kann zwischen 2006 und 2010 eine Steigerung des Veranstaltungsangebotes von 30% beobachtet werden. Im gesamten Zeitraum wurden durch die Einzelveranstaltungen rd. 14.000 Bürgerinnen und Bürger erreicht. Rd. $\frac{3}{4}$ der Besucherinnen und Besucher konnten jeweils als „Erstbesucher“ registriert werden.

Im Rahmen des ZeP wurden pro Quartal von 36 Mitgliedern rd. 80 unterschiedliche, ständige Beratungsangebote regelmäßig über die kreisweite Internet Seite „Kreisrund“ veröffentlicht.

Insgesamt wurden Informationsveranstaltungen mit über 150 unterschiedlichen Themen behandelt. Die Vielzahl der behandelten Themen bestätigt die Gründungsphilosophie des ZeP, weil keine Beschränkung auf traditionelle Behandlungsmethoden erfolgen und eine große Vielfalt möglicher medizinischer Ansätze in breit gefächerter Art und Weise geboten werden sollte. Damit ist die Zielsetzung, eine größtmögliche Transparenz im gesundheitlichen Versorgungssystem für die Menschen im Kreis Unna zu schaffen, voll und ganz erreicht worden.

Mittlerweile hatten sich 69 Anbieter gesundheitlicher Versorgungsleistungen im Kreis Unna der Vereinbarung zum ZeP angeschlossen. Weitere drei konkrete Aufnahmeanträge lagen bereits vor und sollten in der ersten Sitzung des Sachverständigenrates im Jahre 2011 behandelt werden.

Bis Ende 2008 war das Gesundheitshaus in Unna der zentrale Veranstaltungsort für Informationsveranstaltungen des ZeP. Ab 2009 wurden diese Veranstaltungen in das neue Kreishaus verlegt. Nach nur 2 Jahren wurden hier bereits 48 Veranstaltungen durchgeführt. Dies zeigt eindrucksvoll, dass die Kreisverwaltung nach ihrem Umbau für öffentliche Informationsveranstaltungen voll und ganz geeignet ist und von der Bevölkerung angenommen wird.

Abschließende Bewertung

Grundsätzlich können zur Analyse des ZeP folgende Aussagen gemacht werden:

Sämtliche bei der Gründung angestrebten Ziele wurden erreicht:

1. Das ZeP konnte durch die Vielzahl der Angebote auf ein breites und kompetentes Versorgungsangebot im Kreis Unna aufmerksam machen und Wege dorthin ebnen.

-
2. Bei den Angeboten des ZeP wurde nicht zielgruppenorientiert, sondern breit gefächert vorgegangen. Dadurch hatten alle Bevölkerungsgruppen und unterschiedliche Altersgruppen unabhängig von ihrem Gesundheitszustand einen Zugang zu den Informationen.
 3. Der Sachverständigenrat kontrollierte jede Neuaufnahme und überprüfte stichpunktartig die Angebotsstruktur. Dadurch war eine seriöse und qualifizierte Information für die Bürgerinnen und Bürger sichergestellt.
 4. Im Rahmen des ZeP wurden keine eigenen Informations- und Beratungsangebote entwickelt. Das ZeP ist seinem Anspruch, ein verbindender Teil im Versorgungssystem zu sein, voll und ganz gerecht geworden. Es ging ausschließlich darum, im großen Versorgungsfeld durch diese Verbindungslinien Transparenz für die Patientinnen und Patienten zu schaffen.
 5. Durch das ZeP wurde der Dialog zwischen den Versorgungsanbietern deutlich verbessert. Dies wirkte sich sehr hilfreich auf die Unterstützung bei konkreten Projektvorhaben und auch auf die Erhebung von Daten bei Gesundheitsberichten oder zur Vorbereitung von Gesundheitskonferenzen aus.
 6. Die durch die vertragliche Bindung angestrebte Verbindlichkeit der transparenten Angebotsstruktur konnte nachhaltig gesichert und stabilisiert werden.

Der Fachbereich Gesundheit und Verbraucherschutz hatte mit einem sehr geringen personellen und finanziellen Aufwand ein patientenorientiertes Beratungs- und Informationssystem installiert, welches eine nachhaltige Wirkung erzielte, weil es in vollem Umfang der ursprünglichen Zielsetzung nachweisbar entsprochen hat. Mit Beschluss des Kreistages vom 21.12.2010 wurde die Einstellung der Leistungen des ZeP im Rahmen des Konsolidierungsprozesses entschieden. Mit Wirkung vom 01.04.2011 hat der Fachbereich Gesundheit und Verbraucherschutz das Angebot des ZeP eingestellt.

Der ausführliche Abschlussbericht ist unter: <http://www.kreis-unna.de/kreis-unna-unterwegs-zwischen-ruhr-und-lippe/gesundheit-amp-soziales/gesundheit/gesundheitsfoerderung-planung/gesundheit/kommunale-gesundheitsberichterstattung.html>, einsehbar.