Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 14 046
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Andreas Statzkowski (CDU)

vom 16. April 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. April 2018)

zum Thema:
Patientenbeauftragte des Berliner Senats

und **Antwort** vom 27. April 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Mai 2018)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung

Herrn Abgeordneten Andreas Statzkowski (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/14046
vom 16. April 2018
über Patientenbeauftragte des Berliner Senats

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung:

Die Patientenbeauftragte des Landes Berlin ist Ansprechpartnerin für die Anliegen, Belange und Beschwerden von kranken und pflegebedürftigen Menschen, pflegenden Angehörigen und ihren Organisationen sowie von Nutzerinnen und Nutzern der gesundheitlichen und pflegerischen Versorgung in Berlin. Ihr Amt schafft den Rahmen dafür, dass ihre Interessen in der Versorgungspolitik angemessen Gehör und Berücksichtigung finden.

Die eingehenden Anfragen werden erfasst, ausgewertet und - ist politischer Handlungsbedarf zu erkennen - für die politische Arbeit genutzt.

Die Patientenbeauftragte arbeitet mit Initiativen, Verbänden und Organisationen zusammen und koordiniert die Vernetzung der vielfältigen Aktivitäten für die Unterstützung der Betroffenen in Berlin. Sie greift Ansätze zur Interessenvertretung auf und entwickelt sie mit den Partnerinnen und Partnern weiter – insbesondere bei ihrer Arbeit in zahlreichen Gremien. Sie berät die Senatorin für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung sowie die Staatssekretärin und den Staatssekretär und die Verwaltung in Fragen, die Patientenbelange betreffen.

1. Wie viele Bürger nutzen die Patientenbeauftragte des Berliner Senats?

Zu 1.:

2016 wandten sich 702 Bürgerinnen und Bürger an die Patientenbeauftragte für Berlin, 2017 903 Bürgerinnen und Bürger.

Daneben wenden sich zahlreiche Institutionen mir ihren Anliegen an die Patientenbeauftragte (2016: 121, 2017: 166).

2. Um welche detaillierten Problemstellungen geht es bei den Anfragen an die Berliner Patientenbeauftragte?

Zu 2.:

Personen, die sich an das Amt der Patientenbeauftragten wenden, haben

- vielfältige Informationsanliegen, die mit Verweis auf zuständige Einrichtungen oder verfügbares Material beantwortet werden
- Beschwerden über Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter im Gesundheitswesen, zu denen einschlägige Reaktionsmöglichkeiten erläutert werden
- Kritik an Entscheidungen von Kostenträgern, zu denen Sachverhalte geklärt oder Rechtsgrundlagen dargelegt werden
- Hilfeersuchen bei individueller Überforderung oder fehlender alltagsnaher Hilfenetze. Hier wird mit relevanten Einrichtungen zusammengearbeitet, um im Einzelfall konkrete Hilfen zu organisieren.
- Bitten um Unterstützung bei der Bearbeitung von Anträgen, Beschwerden oder Vorgängen vor allem gegenüber Kostenträgerinnen und Kostenträgern

Die häufigsten Themenbereiche, die aktuell angesprochen werden, sind:

- mühsame Suche nach Haus- oder Fachärztinnen und Fachärzten, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten
- lange Wartezeiten auf Facharzttermine
- Kritik an Weigerung zur Kostenerstattung durch Krankenkassen bei Psychotherapie
- erfolglose Suche nach einer Hebamme
- Wartezeiten in Rettungsstellen
- unzureichendes Entlassungsmanagement der Kliniken
- Verdacht auf Behandlungsfehler
- Zeit-/Personalmangel – besonders in der Pflege
- unfreundliches – weil gehetztes – Personal in Kliniken oder Praxen
- Probleme bei Einsicht in Patientenakte, Herausgabe von Kopien
- Weigerung der Verordnung von Heil-, Hilfs,- oder Arzneimitteln durch Ärztinnen und Ärzte
- Ablehnung von Leistungen (Heil- bzw. Hilfsmittel, Rehabilitationsmaßnahmen) durch Kostenträger
- Einstellung der Krankengeldfortzahlung nach langer Krankheit Fehlende Krankenversicherung (z.B. nach Auslandsaufenthalt)
- Pflegedienste, die aufwändige Pflege ablehnen
- Beschwerden über Pflegedienste (wechselndes, nicht geschultes Personal)
- Beschwerden über Ämter und Institutionen

3. In welchem Zeitraum nimmt die Berliner Patientenbeauftragte Kontakt zu den Bürgern auf?

Zu 3.:

Die Vorgänge werden gemäß der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung (GGO I) bearbeitet.

4. Wie viele Anfragen der Bürger konnte die Patientenbeauftragte positiv lösen?

Zu 4.:

Jede Frage, die fachlich sachlich beantwortet werden kann oder zu der eine relevante Partnerin/ein relevanter Partner vermittelt werden kann, ist eine „positive Lösung“. Das trifft auf nahezu alle Fälle zu.

Den Kern eines Anliegens kann das Amt allerdings nicht immer lösen, z.B.:

- Klärung, ob tatsächlich ein Behandlungsfehler vorliegt
- die Entscheidung von Kostenträgern rückgängig zu machen
- Erfahrungen mit unfreundlichem Personal aufzuheben
- eine Fehleinschätzung der Rechtslage zu ändern
- einen Rechtsstreit beenden
- mehr Personal in die Versorgung zu bringen
- eine Ärztin/einen Arzt zur Übernahme von Hausbesuchen zu zwingen

Insofern gibt es zahlreiche Fälle, in denen aus Sicht der Betroffenen keine positive Lösung erreicht wurde. Allerdings ist die Intervention des Amtes in konkreten Einzelfällen in der Zusammenarbeit mit einschlägigen Partnerinnen und Partnern (bei der KV, dem Qualitätsmanagement der Kliniken, Verantwortlichen bei Krankenkassen) nicht selten erfolgreich.

5. In welchem Zeitraum konnten die Anfragen der Bürger an die Patientenbeauftragte bearbeitet werden?

Zu 5.:

Siehe Antwort zu 3.

6. Inwieweit konnten nach Klärung der Anfragen der Bürger, das jeweilige Fehlverhalten der Berliner Krankenhäuser eliminiert worden

Zu 6.:

Wenn Probleme von Berliner Bürgerinnen und Bürgern geklärt werden konnten, lag nicht per se ein „Fehlverhalten der Klinik“ vor. Das „Eleminieren“ des „jeweiligen Fehlverhaltens der Krankenhäuser“ ist zudem keine Aufgabe der Patientenbeauftragten. Das Amt der Patientenbeauftragten ist nicht mit Interventionsrechten oder aufsichtsrechtlichen Kompetenzen ausgestattet. Die Tatsache allerdings, dass ein Vorgang über das Amt bearbeitet, eine Beschwerde unterstützt oder um Kulanz bei einer Antragbearbeitung gebeten wird, hat

eine Wirkung in die entsprechenden Institutionen hinein. Sie schafft Aufmerksamkeit über Problembereiche und ist damit Anlass zur Überprüfung von Abläufen, Entscheidungen oder von Vorgängen. Dazu kommt, dass die Leitung der Senatsverwaltung Gesundheit, Pflege und Gleichstellung dann einen Vorgang der Patientenbeauftragten aufgreift, wenn politisches Handeln erforderlich ist.

Berlin, den 27. April 2018

In Vertretung
Boris Velter
Senatsverwaltung für Gesundheit,
Pflege und Gleichstellung