



**Patientenberatung**

Ärztammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

# Fachtagung „Partizipation und Gesundheit“

## Selbstbestimmung von Patientinnen und Patienten stärken: Patientenorientierung und -beteiligung

Mercatorhalle Duisburg

04.10.2016





**Patientenberatung**  
Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Landesgesundheitskonferenz 2015: „Gesundheitsversorgung umfassend verbessern: Selbstbestimmung von Patientinnen und Patienten stärken“ = Aufgabe ärztlicher Körperschaften?

- Kommunikation / Information / Beratung / Orientierung
- Selbstbestimmung / partizipative Entscheidungsfindung
- Patientenbeteiligung und -sicherheit



0251 929-9000

[www.patientenberatung-wl.de](http://www.patientenberatung-wl.de)

## Landesgesundheitskonferenz 1998: „Stärkung der Stellung der Bürger und Patienten im Gesundheitswesen“

- Bürgerinformation der ÄK Westfalen-Lippe
- Patientenberatung der ÄK + KV Westfalen-Lippe
- Patientenberatung der ÄK Nordrhein
- Patienteninformationsdienst der KV Nordrhein

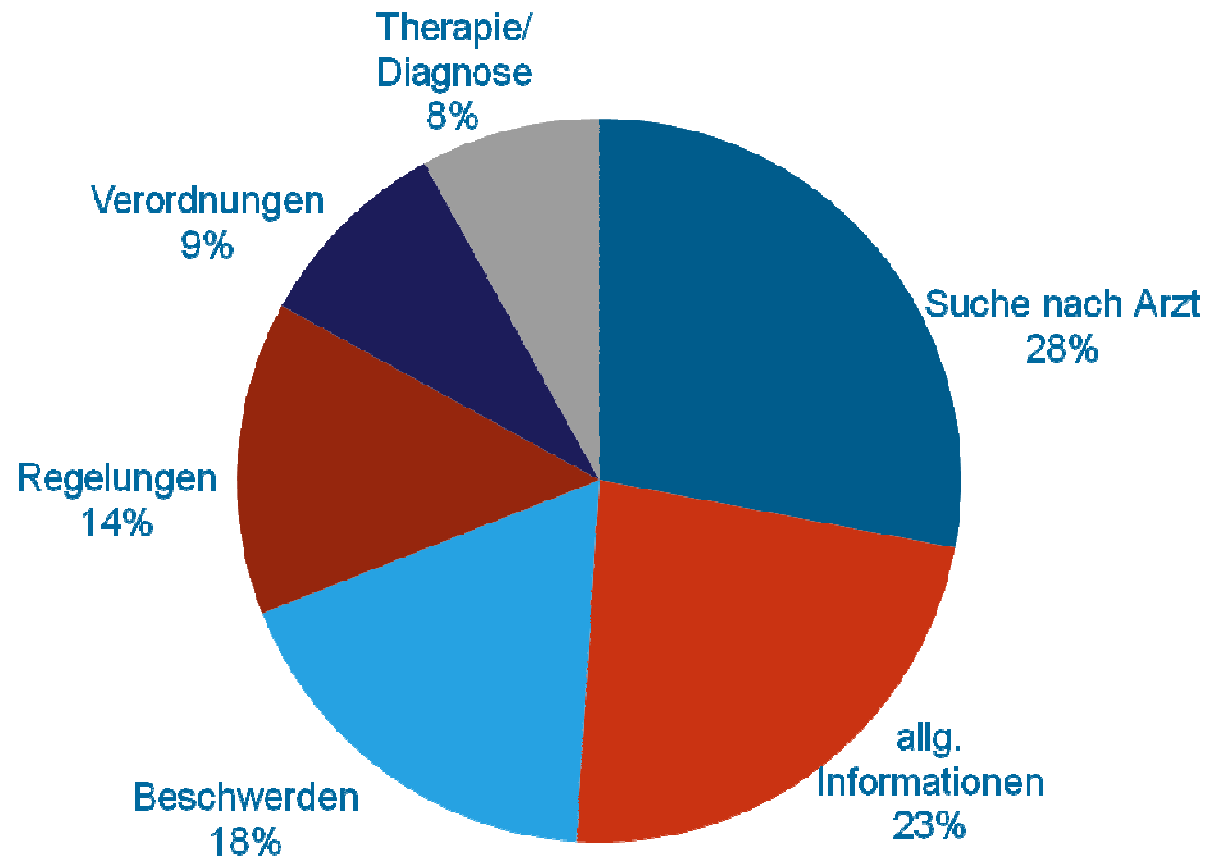




**Patientenberatung**

Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Thematische Schwerpunkte / 13.000 Anfragen pro Jahr



0251 929-9000

[www.patientenberatung-wl.de](http://www.patientenberatung-wl.de)



**Patientenberatung**

Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Patienten / Angehörige / Interessierte

erfragen:

- Ärzte / Kliniken
- Therapien und Diagnosen
- Regelungen
- rechtliche und ethische Informationen

erhalten:

- gewünschte Informationen
- Unterstützung bei Fehlverhalten / Behandlungsfehlern
- Hilfen zu Eigenleistung /-verantwortung
- Verständnis für gesundheitspolitische Zusammenhänge



0251 929-9000

[www.patientenberatung-wl.de](http://www.patientenberatung-wl.de)



**Patientenberatung**

Ärztetkammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Orientierung und Selbstbestimmung ???



0251 929-9000

[www.patientenberatung-wl.de](http://www.patientenberatung-wl.de)



**Patientenberatung**

Ärztammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Orientierung und Selbstbestimmung



© Coloures-pic – Fotolia.com

**Kommunikation:**  
Hilfe zur Selbsthilfe  
> Autonomie und  
Selbstbestimmung!



0251 929-9000

[www.patientenberatung-wl.de](http://www.patientenberatung-wl.de)



**Patientenberatung**

Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Arzt-Patient-Kommunikation: Verstehen und Vertrauen!

Grundvoraussetzung:

Aufrichtigkeit gegenüber

- Arzt / Patient
- und sich selbst!



0251 929-9000





**Patientenberatung**

Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

## Arzt-Patient-Kommunikation

- „Man kann nicht *nicht* kommunizieren!“  
(P. Watzlawick)
- „Kommunikation – wozu?“  
(P. Klocke)



© Wavebreak Media – Fotolia.com

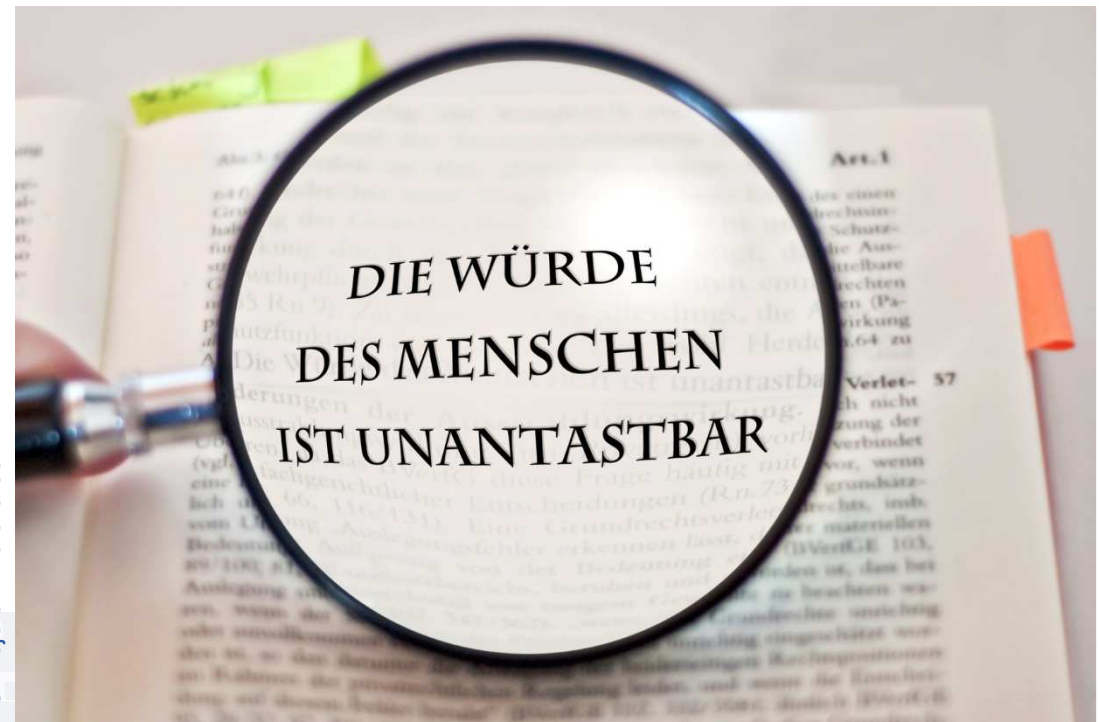


0251 929-9000



## Kommunikation „Heilkunst braucht Sprachkunst“

- Missverständnis
- Konflikt
- Beschwerde
- Komplikation
- Behandlungsfehler...



**Fazit:** Wir beraten bei allen Fragen rund um die gesundheitliche Versorgung. Wir sind bundesweit orientiert, aber regional stark. Unser Service ist ein Service der Ärzteschaft – zeitnah, kompetent und unbürokratisch, persönlich und unabhängig. Wir ersetzen keinen Arztbesuch – sind aber ein Garant für Orientierung und Selbstbestimmung im Gesundheitswesen!“





**Patientenberatung**

Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe

**Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit!**



**Patientenberatung**

Ärztekammer und  
Kassenärztliche Vereinigung  
Westfalen-Lippe



0251 929-9000

Dr. med. Doris Dorsel, M.A., LL.M.

[www.patientenberatung-wl.de](http://www.patientenberatung-wl.de)