

Wittener Kreis

Gesundheits**selbsthilfe**

Nordrhein-Westfalen

## PATIENTINNEN-NETZWERK NORDRHEIN-WESTFALEN

Für starke Patienten

### Netzwerk Patientenberatung NRW

Dokumentation des  
Workshops

”Die Rolle von Patienten-  
organisationen und der Selbsthilfe  
in der unabhängigen  
Patientenberatung”

1. Februar 2002

in Wuppertal

### Inhalt

- 2 Einführung
- 3 Programm des Workshops
- 4 Netzwerk Patientenberatung NRW
  - 4 *Eine Einführung von Heike Bertram*
  - 4 *Nachtrag zur Diskussion - Ein offener Brief von Heike Bertram*
- 7 Ergebnisse der Diskussion - Eine Argumentsammlung
  - 7 *Kritik am und Vorbehalte gegenüber dem Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW"*
  - 9 *Ziele und Chancen des Modellprojektes "Netzwerk Patientenberatung NRW" für Selbsthilfe- und Patientenorganisationen*
- 10 Ergebnisse der Arbeitsgruppen – Eine Übersicht
  - 10 *Wittener Kreis*
  - 11 *PatientInnen-Netzwerk NRW*
- 12 Arbeitsaufträge
- 13 Resümee

## Einführung

### **Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW"**

In Nordrhein-Westfalen gibt es seit Juli 2001 das nach § 65 b SGB V geförderte Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW". Ziel dieses Projektes ist es, insbesondere das Beratungsangebot für Patientinnen und Patienten in NRW transparenter zu machen und weiterzuentwickeln.

### **Gesundheitsselbsthilfe NRW und PatientInnen-Netzwerk NRW**

Ein Großteil der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen in Nordrhein-Westfalen ist in der Gesundheitsselbsthilfe NRW – Witten bzw. im PatientInnen-Netzwerk NRW zusammengeschlossen. In diesen Zusammenhängen tauschen sie die beteiligten Gruppen und Organisationen über gesundheitspolitische Fragen aus und betreiben die gemeinsame Interessenvertretung nach außen.

Viele der mitwirkenden Gruppen und Organisationen beraten und informieren Patientinnen und Patienten. Diese Angebote von Selbsthilfe- und Patientenorganisationen nehmen in der Patientenberatung eine besondere Stellung ein: Sie sind die einzigen Angebote, die Patientinnen und Patienten unabhängig von Kostenträgern und Anbietern im Gesundheitswesen beraten und unterstützen.

Um die Belange dieser Organisationen und die Interessen von Patientinnen und Patienten im "Netzwerk Patientenberatung NRW" vertreten zu können, haben das PatientInnen-Netzwerk NRW und der Wittener Kreis entschieden, Koordinationsaufgaben im Rahmen dieses Modellprojektes zu übernehmen.

### **Workshop "Rolle von Selbsthilfe- und Patientenorganisationen in der unabhängigen Patientenberatung"**

Am 1. Februar 2002 haben die Gesundheitsselbsthilfe NRW – Wittener Kreis und das PatientInnen-Netzwerkes NRW ihre Mitglieder

zu einem Workshop eingeladen, um über das Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" zu informieren und das weitere Vorgehen zu diskutieren. In der Alten Feuerwache in Wuppertal trafen sich 45 Vertreterinnen und Vertreter von Selbsthilfe- und Patientenorganisationen. Im Vordergrund stand die Frage nach der Rolle von Selbsthilfe- und Patientenorganisationen in der unabhängigen Patientenberatung. Das Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" wurde vorgestellt, erörtert und diskutiert. Ziel war es, die möglichen Chancen und Risiken transparent zu machen und Positionen und Perspektiven in Zusammenhang mit diesem Modellprojekt zu entwickeln.

### **Inhalte der Dokumentation**

Die Ergebnisse des Workshops werden auf den folgenden Seiten dokumentiert. Die von uns gewählte Präsentation zeichnet die Diskussion nicht chronologisch nach, sondern gibt die zentralen Argumente nach Themen wieder.

### **Verlauf des Workshops**

Zu Beginn der Veranstaltung begrüßten Dirk Meyer, Sprecher der Gesundheitsselbsthilfe NRW – Wittener Kreis, und Günter Hölling, Sprecher des PatientInnen-Netzwerkes NRW die Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Anschließend stellte Heike Bertram das "Netzwerk Patientenberatung NRW" vor. Frau Bertram leitet die Management- und Clearingstelle des Modellprojektes. Ihre Aufgabe ist es, unter Berücksichtigung der Belange aller Beteiligten die Funktion einer übergeordneten Koordinationsstelle zu übernehmen. Aufgrund der knappen Tagungszeit konnte Frau Bertram nicht alle Aspekte des Modellprojektes im Workshop erläutern. Sie erhält daher im Rahmen der Dokumentation nochmals die Gelegenheit, auf einige Fragen zum Modellprojekts einzugehen.

Nach der Präsentation des Modellprojektes diskutierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zunächst im Plenum und anschließend in zwei Arbeitsgruppen Aufgaben, Ziele

und deren Bedeutung für Selbsthilfe- und Patientenorganisationen . Die Plenumsdiskussion wurde von Katja Bakarinos, Leiterin der Patientenberatungsstelle Herdecke moderiert. Die Ergebnisse der Diskussion im Plenum und in den Arbeitsgruppen sind in der Dokumentation in einer Argumentsammlung zusammengefasst. Dort werden die Argumente, die Kritik am und Vorbehalten gegenüber dem Modellprojekt beinhalten, den Argumenten, die Chancen und Nutzen des Projektes formulieren, gegenübergestellt. Die Ergebnisse der beiden Arbeitsgruppen werden im Anschluss daran noch einmal im Überblick skizziert.

Aus den Diskussionen ergaben sich Arbeitsaufträge, die das PatientInnen-Netzwerk NRW und die Gesundheitsselbsthilfe NRW – Wittener Kreis sowie deren Mitglieder während der Projektzeit bearbeiten werden. Den Abschluss der Dokumentation bilden eine kurze Zusammenfassung des Workshops und ein Ausblick auf die weitere Diskussion.

### ***Dank an die Teilnehmerinnen und Teilnehmer***

Wir bedanken uns an dieser Stelle noch einmal bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihr starkes Interesse und das große Engagement, durch das eine kritische und konstruktive Diskussion und damit auch ein gelungener Workshop möglich war.

## Program des Workshops

10.00 Uhr	Begrüßungskaffee
<b>10.15 Uhr</b>	<b>Begrüßung und Vorstellung</b> Dirk Meyer, Gesundheitsselbsthilfe NRW – Wittener Kreis Günter Hölling, PatientInnen-Netzwerk NRW
<b>10.45 Uhr</b>	<b>Vorstellung des Projektes</b> <b>”Netzwerk Patientenberatung NRW”</b> Heike Bertram, Management und Clearingstelle, AG Netzwerk Patientenberatung NRW
11.15 Uhr	Kaffeepause
<b>11.30 Uhr</b>	<b>Diskussion zum Vormittag</b>
12.30 Uhr	Mittagspause
<b>13.30 Uhr</b>	<b>Arbeitsgruppen:</b> Das Projekt ”Netzwerk Patientenberatung NRW” Vorstellung des Fragebogens Kritische Punkte Chancen und Möglichkeiten
15.00 Uhr	Kaffeepause
<b>15.15 Uhr</b>	<b>Gemeinsame Abschlussdiskussion</b>
16.00 Uhr	Ende der Veranstaltung

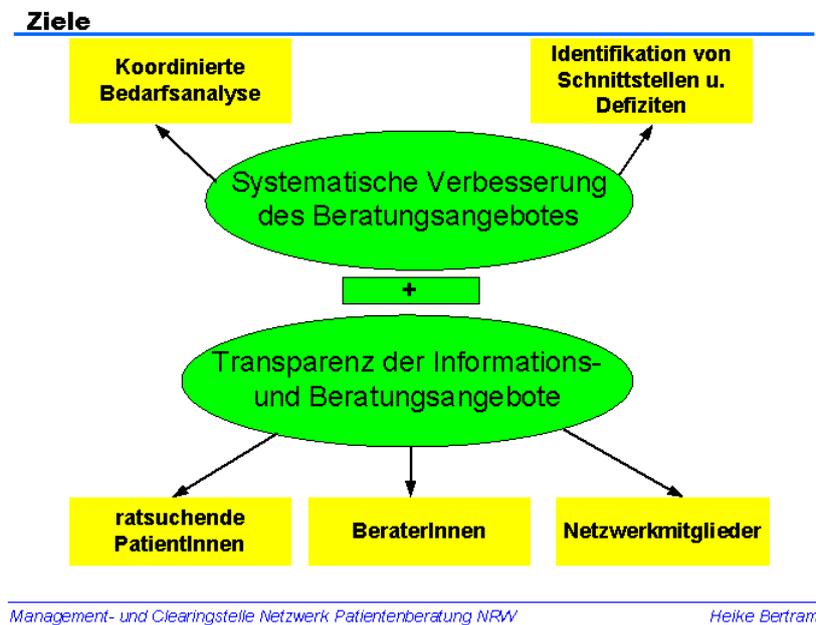
# Das Netzwerk Patientenberatung NRW

## Eine Einführung

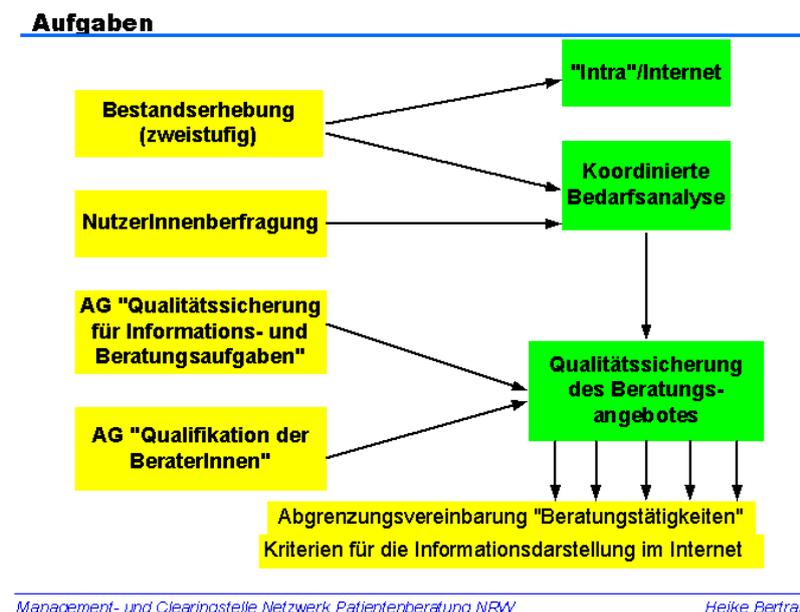
**Heike Bertram, Management und Clearingstelle des Modellprojektes "Netzwerk Patientenberatung NRW"**

Frau Bertram präsentierte die Struktur, die Aufgaben und die Ziele des nach § 65 b SGB V geförderten Modellprojektes "Netzwerk Patientenberatung NRW". Im Anschluss an die Präsentation stellte sich Frau Bertram der Diskussion. Zur Dokumentation ihres Beitrages ist im folgenden eine Auswahl der von Frau Bertram verwendeten Folien wiedergegeben.

### Folie 1: Ziele des Projektes "Netzwerk Patientenberatung NRW"

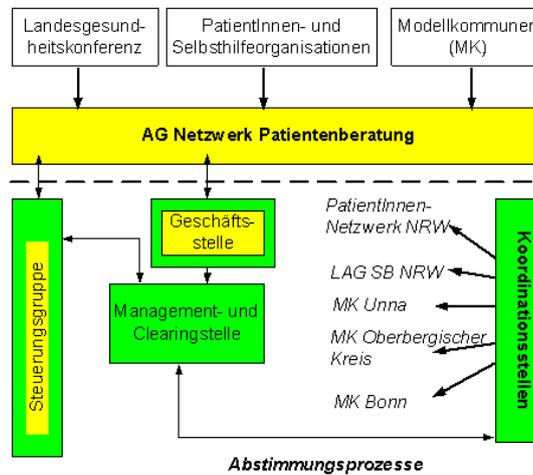


### Folie 2: Aufgaben des Projektes "Netzwerk Patientenberatung NRW"



### Folie 3: Struktur des Projektes "Netzwerk Patientenberatung NRW"

#### Projektstruktur



Management- und Clearingstelle Netzwerk Patientenberatung NRW

Heike Bertram

### Folie 4: Geplanter Verlauf des Projektes "Netzwerk Patientenberatung"

#### Projektverlauf

##### 1. Umsetzungsphase

- Bestandsaufnahme der Patientenberatungsangebote
- Bericht „IST-Analyse“

##### 2. Umsetzungsphase

- dezidierte Befragung der Einrichtungen (Basis: Erkenntnisse aus Ist-Analyse)
- NutzerInnenbefragung

##### 3. Umsetzungsphase

- Weiterentwicklungsbedarf und Umsetzungsstrategie

bis Juni  
2002

bis November  
2002

ab Dezember  
2002

Management- und Clearingstelle Netzwerk Patientenberatung NRW

Heike Bertram

Während der Präsentation des Modellprojektes "Netzwerk Patientenberatung NRW" kamen viele Fragen auf, die im Verlauf der Diskussion aus Zeitgründen nicht alle hinreichend geklärt werden konnten. Frau Bertram erhält aus diesem Grund hier noch einmal die Gelegenheit die wichtigsten Punkte der Diskussion aufzugreifen.

## Nachtrag zur Diskussion

### Ein offener Brief von Heike Bertram

Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren, ich freue mich über die Möglichkeit, an dieser Stelle zu einigen auf dem Workshop aufgeworfenen Fragen ergänzend Stellung nehmen zu können. Ich möchte mich bei dieser Gele-

genheit nochmals für den Einblick in Ihre aktuelle Diskussion bedanken. Ich habe die Begegnung als ausgesprochen anregend empfunden. Wie so oft bei spannenden Diskussionen ist die Zeit im Fluge vergangen und so manche Frage musste offen bleiben. Gerne gebe ich Ihnen auf diesem Wege meine Einschätzung der bisherigen Projektentwicklung.

Zunächst einmal: Das Projekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" ist kein von Anfang bis Ende durchgeplantes Projekt. Vieles muss entwickelt und entschieden werden. Daher befinden sich die Mitglieder des Netzwerkes Patientenberatung NRW in ähnlicher Weise wie das PatientInnen-Netzwerk NRW und die Gesundheitsselbsthilfe NRW (Wittener Kreis) zu einigen Fragen mitten im Diskussionsprozess.

Im Rahmen dieses Diskussionsprozesses und generell im Hinblick auf die Umsetzung der Projektziele (Projektgestaltung) sind Ihre Erfahrungen und Ihre Kompetenz im Bereich der PatientInnenberatung und -vertretung zweifelsohne unverzichtbar! Ihre Beteiligung an diesem Vorhaben trägt erheblich dazu bei, die Bedürfnisse der PatientInnen sowie deren Bedarf an Beratung, die unterschiedlichen (Beratungs-)Ansätze sowie die Vielfalt der Angebote im Bereich der PatientInnenberatung transparent und damit besser zugänglich zu machen.

### **Die Bestandserhebung - Wer wird befragt?**

Ein erstes Beispiel hierfür ist die aktuell laufende Bestandsaufnahme von Angeboten zur Patientenberatung in NRW. An der Konzeption dieser Bestandsaufnahme haben Sie durch Ihre beauftragten Kolleginnen bereits äußerst engagiert mitgewirkt (s. den Ihnen vorliegenden gemeinsam entwickelten Fragebogen). In besonders hohem Maße an der Befragung beteiligt sind die Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe Behinderter e.V. NRW (LAG SB NRW), das PatientInnen-Netzwerk NRW sowie die Gesundheitsselbsthilfe NRW (Wittener Kreis).

Im Laufe der Konzeptentwicklung für die Bestandsaufnahme haben wir unsere Planung

verändert. Ursprünglich sollten zunächst sogenannte "Knotenstellen" befragt werden, d.h. die Informations- und Beratungsangebote in den Organisationen der Mitglieder des Netzwerkes Patientenberatung NRW, die selbst beraten und/oder dazu in der Lage sind, weitere Angebote der eigenen Organisation zu vermitteln. Dabei sollte die Recherche auf der Landesebene beginnen und ggf. auf die jeweils nächstgelegenen Ebenen ausgeweitet werden (regionale/kommunale Ebene bzw. Mitgliedsorganisationen).

Auf Anregung der PatientInnen- und Selbsthilfeorganisationen wurde für deren Umfeld eine Erhebung favorisiert, die die Vielfalt und die Vielzahl der Beratungsangebote abbilden kann. Es sollte ein Verfahren gefunden werden, das einerseits Klarheit darüber schafft, wo (prinzipiell) bei den jeweiligen Mitgliedsorganisationen Beratung angeboten wird und andererseits die unterschiedlichen Strukturen der Mitgliedsorganisationen in diesem Bereich berücksichtigt. Deshalb haben die angesprochenen PatientInnen- und Selbsthilfeorganisationen unter Berücksichtigung ihrer spezifischen Kontexte und Möglichkeiten entsprechende Adressverteiler erstellt und den Fragebogenversand in Absprache mit den jeweiligen Landesverbänden organisiert.

Auch die vorgestellten Modellkommunen (vgl. Folie 3) führen umfassende Befragungen (i. S. von Vollerhebungen) durch. Hier sollen insbesondere auch Angebote "entdeckt" werden, die häufig nicht als solche bezeichnet werden und dennoch - quasi "unsichtbar" - im Rahmen anderer organisatorischer/institutioneller Kontexte (z. B. spezielle Informationen und Beratung im Gesundheitsamt) existieren.

Die übrigen Mitglieder des Netzwerkes Patientenberatung NRW gehen nach dem oben beschriebenen Prinzip ("Knotenstellen") vor.

Der gesamte Arbeitsprozess wird im Rahmen regelmäßig stattfindender Treffen der KoordinatorInnen (vgl. Folie Nr. 3) abgestimmt. Diese Treffen bilden damit eine wichtige Grundlage für den notwendigen wie konstruk-

tiven Austausch über die unterschiedlichen Belange der verschiedenen Mitglieder.

### ***Einflussnahme auf die Entwicklung von Qualitätsstandards***

Dies gilt auch für das Thema Qualität in der PatientInnenberatung. Hierzu hat sich kürzlich eine Arbeitsgruppe gebildet, in der auch je eine Vertreterin des PatientInnen-Netzwerkes NRW und der LAG SB NRW vertreten sind (die beiden im Rahmen des Projektes Netzwerk Patientenberatung NRW tätigen Koordinatorinnen). Im übrigen nehmen an der Arbeitsgruppe zwei Vertreterinnen aus den Ärztekammern Nordrhein und Westfalen-Lippe teil. Der Prozess wird durch die Management- und Clearingstelle moderiert.

Wenn man sich dem Themenkomplex Qualität widmet, ist zunächst zu definieren, was unter "guter Qualität" verstanden wird. Die Beschreibung "guter Qualität" (anhand von Qualitätskriterien) bezieht sich immer auf ein bestimmtes Produkt - im hier diskutierten Zusammenhang geht es also um die Beschreibung z. B. "guter PatientInnenberatung". Da die PatientInnenberatung entsprechend der verschiedenen Mitglieder des Netzwerkes Patientenberatung NRW in unterschiedlichen Kontexten und damit auch auf der Basis differierender Zielsetzungen und Beratungskonzepte stattfindet, müssen die Qualitätskriterien zwangsläufig auch unterschiedliche sein und können nur gemeinsam mit den jeweiligen Mitgliedern entwickelt werden. Dasselbe gilt für die Entwicklung entsprechender Instrumentarien zur Messung und Sicherung bzw. Verbesserung vorhandener Qualität.

Hiervon zu unterscheiden ist die gemeinsame Abstimmung der Verfahren zur Etablierung von Vereinbarungen von Qualitätsstandards innerhalb des Netzwerkes. Dass dieser Weg also beschritten wird, welche Meilensteine sinnvoll sind und verbindlich werden sollen, wird Gegenstand des gemeinsamen Austausches und der gemeinsamen Verabredungen der Mitglieder des Netzwerkes Patientenberatung NRW sein.

Auf dem Workshop haben Sie viele Aspekte hinsichtlich der Entwicklung von Qualitätskriterien diskutiert. Dabei wurden neben den Befürchtungen der Vereinnahmung auch die Ansprüche an sowie die Voraussetzungen von Beratungsarbeit im Bereich der PatientInnen- und Selbsthilfeorganisationen beleuchtet. Wenn Sie diese spannende wie notwendige Auseinandersetzung weiterführen und die Ergebnisse in das Netzwerk Patientenberatung NRW einbringen, sehe ich darin eine gute Möglichkeit, auf die spezifischen Kontexte und Belange Ihrer Organisationen und die spezifische Qualität ihrer Arbeit aufmerksam und diese damit besser verstehbar zu machen.

### ***Chancen des Netzwerkes Patientenberatung NRW***

Das Netzwerk Patientenberatung NRW bietet m. E. die große Chance, dass sich verschiedene Akteure im Gesundheitswesen Nordrhein-Westfalens miteinander austauschen und aufeinander zu gehen. Einige mögen einwenden, dass ein Netz in dieser Konstellation nicht funktionieren kann, da die einzelnen Mitglieder ohnehin nur darauf bedacht sind, ihre Interessen zu wahren. Diese Gefahr besteht, und darüber sollte ein offener Austausch möglich sein. Ich bin jedoch davon überzeugt, dass gerade in der Unterschiedlichkeit der Herkunft der AkteurInnen (welche eben diese Interessenvielfalt begründet) ein besonders wertvolles Potenzial für das Netz, für seine Ziele, wie für seine Arbeit gesehen werden kann. Wesentlich ist es, sich über das vorhandene Wissen, über die Arbeitsweisen, die Möglichkeiten und die Grenzen des Handelns auszutauschen und zu verständigen. So kann sowohl aus der Unterschiedlichkeit als auch aus der Gemeinsamkeit der Netzwerkmitglieder, welche in ihren Zielsetzungen zum Ausdruck kommt, der Nutzen für sämtliche Beteiligte und vor allem für die PatientInnen gezogen werden. Ein Beispiel hierfür ist die beabsichtigte Veröffentlichung der erhobenen PatientInnenberatungsangebote. Damit wer-

den diese in ihrer Vielfalt transparent und somit besser zugänglich.

Ihre mitunter Jahrzehnte alten, enttäuschenden Erfahrungen mit anderen Akteuren im Gesundheitswesen will ich nicht klein- oder gar wegredden, und ich erwarte auch nicht, dass die Gräben zwischen den "institutionellen" und den "nicht-institutionellen Organisationen" mit der Gründung des Netzwerkes Patientenberatung NRW "einfach" in Vergessenheit geraten. Natürlich existieren diese Beziehungskonstellationen, Interessengegensätze u.v.m. weiterhin und werden auch auf dieses bzw. im Netz wirken.

Dennoch sehe ich in diesem Netz eine enorme Chance für alle Beteiligten. Das Projekt basiert aus gutem Grund auf der Prämisse einer dauerhaften Existenz. In einer kontinuierlichen offenen Kommunikation mit den Einrichtungen der PatientInnen- und Selbsthilfeorganisationen können die vorhandenen Bedürfnisse und Ansprüche von PatientInnen erkennbar werden und so über Ihre Beauftragten in die Projektentwicklung einfließen. Die PatientInnen- und Selbsthilfeorganisationen haben nach meiner Überzeugung, gerade auch in dem sich abzeichnenden wandelnden Gesundheitssystem, einen festen Platz.

Und um das noch einmal hervorzuheben: Netzwerk bedeutet nicht, alle in einen Topf zu werfen und sämtliche AkteurInnen ihrer Identität zu berauben! Das würde dem Grundgedanken dieses Netzes widersprechen! Nur auf der Basis von Akzeptanz und Respekt vor der Unterschiedlichkeit können sämtliche Beteiligte das Projekt zum Erfolg führen.

Ich freue mich auf einen weiterhin kritischen wie konstruktiven Dialog und wünsche uns allen eine gute Entwicklung im Netzwerk Patientenberatung NRW.

Heike Bertram

Management- und Clearingstelle, Netzwerk Patientenberatung NRW

#### WEITERE INFORMATIONEN

Informationen zum Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" können Sie beim PatientInnen-Netzwerk NRW (Sonderheft des Infodienstes zum Modellprojekt 1/02) oder bei der Gesundheitsselbsthilfe NRW - Wittener Kreis (Sonderausgabe des Infodienstes März 2002) unter einer der am Ende der Dokumentation genannten Adressen erhalten.

## Ergebnisse der Diskussion

### Eine Argumentsammlung

In einer lebhaften und engagierten Diskussion, die sich in den Arbeitsgruppen fortführte, setzten sich die teilnehmenden Vertreterinnen und Vertretern aus Patientenorganisationen und Selbsthilfe mit dem Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" auseinander. Sie äußerten und diskutierten ihre Kritik und ihre Bedenken gegenüber dem Modellprojekt ebenso, wie die Chancen, die eine Beteiligung am Projekt bietet. Im folgenden sind die wichtigsten Argumente der Diskussion wiedergegeben. Zunächst wird dargelegt, was die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an dem Projekt kritisieren und welche Vorbehalte sie haben. Im Anschluss daran werden die Ziele der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen im Projekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" beschrieben. Nachfolgend werden die Chancen, die sich aus einer Beteiligung der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen am Modellprojekt ergeben, dargestellt.

### Kritik am und Vorbehalte gegenüber dem Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW"

1. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kritisierten den *Namen des Modellprojektes* "Netzwerk Patientenberatung NRW" als irreführend. Erstens ähnelt er sehr dem des "PatientInnen-Netzwerkes NRW", das seit über zwei Jahren besteht. Eine Verwechslung beider Organisationen bleibt

bei so ähnlich klingenden Namen nicht aus – und findet immer wieder statt. Vor Bewilligung des Projektes hat das PatientInnen-Netzwerk NRW auf die Namensähnlichkeit hingewiesen und um eine Änderung des Projektstitels gebeten. Dieser Bitte wurde nicht stattgegeben. Zweitens suggeriert der Name, dass innerhalb des Projektes Beratung für Patientinnen und Patienten durchgeführt wird. Das ist jedoch nicht der Fall.

2. Der *Standort der Geschäftsführung* der Arbeitsgemeinschaft "Netzwerk Patientenberatung NRW" und der Management und Clearingstelle des Projektes bei der Ärztekammer Westfalen-Lippe wird von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern als ungünstig gewählt empfunden. Er suggeriere eine Ansiedelung des Gesamtprojektes bei der Ärztekammer Westfalen-Lippe und bürge nicht gerade für die Unabhängigkeit des Projektes.
3. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer äußerten ihre Sorge darüber, dass bislang nicht klar geregelt ist, wer die ermittelten *Daten* der Beratungseinrichtungen in welcher Weise *nutzen* darf, und was nach Ende des Projektes mit den Daten geschieht.
4. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer äußerten sich besorgt darüber, dass über das Modellprojekt *Qualitätsstandards* entwickelt werden, die insbesondere für die Selbsthilfe nicht passend sind. In anderen Bundesländern ist zu beobachten, dass nicht nur extern erstellte Qualitätskriterien an die Selbsthilfe angelegt werden, sondern auch deren finanzielle Förderung von der Einhaltung dieser Standards abhängig gemacht wird. Patienten- und Selbsthilfeorganisationen kann so die Existenzgrundlage entzogen werden.
5. Des weiteren wurde angemerkt, dass die *Mehrheitsverhältnisse* in der Arbeitsgemeinschaft "Netzwerk Patientenberatung NRW", die letztlich die relevanten Projektentscheidungen trifft, so beschaffen sind, dass die Patienten- und Selbsthilfeorganisationen eine kleine Minderheit darstellen. Von den 23 Mitgliedern der Arbeitsgemeinschaft vertreten lediglich die LAG Selbsthilfe Behinderter NRW und das PatientInnen-Netzwerk NRW die Belange der Patienten- und Selbsthilfeorganisationen. Selbst wenn die Gesundheits-selbsthilfe NRW – Wittener Kreis noch Mitglied der Arbeitsgemeinschaft wird, werden die Mehrheitsverhältnisse nicht entscheidend verändern.
6. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer befürchten aufgrund der Mehrheitsverhältnisse in der AG Netzwerk Patientenberatung NRW, dass die *Belange der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen innerhalb des Projektes nicht ausreichend berücksichtigt werden*, sondern die teilnehmenden Patienten- und Selbsthilfeorganisationen nur eine Alibifunktion haben.
7. Am Projektdesign wurde kritisiert, dass hier - wie an vielen anderen Stellen - *Geld für Koordinations- und Vernetzungsaufgaben* aufgewandt wird, das dringend für die Finanzierung von Beratungsangeboten benötigt wird. Bevor Organisationen und Angebote vernetzt werden, muss dafür Sorge getragen werden, dass es überhaupt entsprechende Organisationen und Angebote gibt.
8. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer halten die in der Arbeitsgemeinschaft "Netzwerk Patientenberatung NRW" verwendete *Definition von Unabhängigkeit und Neutralität* für äußerst problematisch. Sie impliziert, dass die Vielfalt der beteiligten Akteure die Partialinteressen der einzelnen Mitglieder "neutralisiere". Dabei besteht jedoch zum einen die Gefahr, dass Entscheidungen überwiegend auf der Basis eines Minimalkonsenses getroffen werden. Zum anderen gibt es nach Ansicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer in der Beratung und Unterstützung von Patientinnen und Patienten Si-

tuationen, in denen die Unabhängigkeit insbesondere von Leistungsanbietern und Kostenträgern erforderlich ist, um im Sinne der Ratsuchenden tätig werden zu können.

9. Ein Ziel des Modellprojektes ist es, Schnittstellen bei der Beratung zu identifizieren. Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ist bislang unklar, was damit gemeint ist. Sinnvoll wäre es etwa, besondere Beratungskompetenzen der Gruppen, Einrichtungen und Organisationen festzustellen und ggf. zu stärken. Dies dürfe jedoch nicht dazu führen, dass *Beratungsmonopole* entstehen. Gerade das breite Spektrum der Beratungsstellen garantiere, dass möglichst viele Bürgerinnen und Bürger erreicht und ihren Bedarfen entsprechend beraten werden.

## **Ziele und Chancen des Modellprojektes "Netzwerk Patientenberatung NRW"**

1. Ziel der Bestandsaufnahme soll es laut Teilnehmerinnen und Teilnehmern sein, eine landesweite *Übersicht über alle Beratungseinrichtungen* der gesundheitlichen Versorgung zu erhalten. Diese Übersicht ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern schneller und zuverlässiger entsprechende Beratungsangebote zu finden. Gleichzeitig unterstützt sie Beraterinnen und Berater der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen darin, auf andere adäquate Beratungsstellen zu verweisen. Durch die Einbindung in das Projekt und die damit verbundene finanzielle Unterstützung des PatientInnen-Netzwerkes NRW und der Gesundheitsselbsthilfe NRW - Wittener Kreis kann die Bestandsaufnahme nach Auffassung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Sinne von Patienten- und Selbsthilfeorganisationen durchgeführt werden.
2. Das "Netzwerk Patientenberatung NRW" sollte nach Ansicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer dazu beitragen, dass *patientenrelevante Informationen aller am Modellprojekt beteiligten Akteure des Gesundheitswesens gebündelt und zugänglich gemacht werden*.
3. Die Entwicklung von *Weiterbildungsprogrammen für Beraterinnen und Berater* ist ein Ziel des "Netzwerkes Patientenberatung NRW". Ein derartiges Angebot kann auch die ehren- und hauptamtlichen Beraterinnen und Berater von Selbsthilfe- und Patientenorganisationen in ihrer Tätigkeit unterstützen. Nach Meinung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer muss jedoch durch eine aktive Mitarbeit des PatientInnen-Netzwerkes NRW und der Gesundheitsselbsthilfe NRW - Wittener Kreis in diesem Bereich sichergestellt werden, dass diese Programme für Selbsthilfe- und Patientenorganisationen relevant sind und auch für ehrenamtliche Beraterinnen und Berater, sowie für Honorarkräfte zugänglich sind.
4. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops halten die Diskussion über *Qualität in der Patientenberatung* für eine wichtige Aufgabe der nächsten Monate. Sie halten allerdings gerade bei der Entwicklung von Qualitätsstandards die Einbeziehung von Patienten- und Selbsthilfeorganisationen für unerlässlich. So kann vermieden werden, dass unpassende und überzogene Standards entwickelt werden, in denen sich Patienten- und Selbsthilfeorganisationen nicht wiederfinden.
5. Durch die Mitarbeit in dem Modellprojekt erhalten Patienten- und Selbsthilfeorganisationen nach Auffassung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer die *Möglichkeit ihre eigene Position zu stärken*. Wichtige Themen wie z.B. die Neutralität und Unabhängigkeit von Patientenberatung oder die Entwicklung von Qualitätsstandards können verstärkt diskutiert, gebündelt und weiterentwickelt werden. Die Ergebnisse können dann für die Öffentlichkeit transparent gemacht und politisch vertreten werden.

6. Die Teilnahme am Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" bietet laut Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Workshops die Chance, den *Bekanntheitsgrad des PatientInnen-Netzwerkes NRW und der Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis zu steigern*. Die Aktivitäten der Patienten- und Selbsthilfeorganisationen werden für die Öffentlichkeit präsen- ter.
7. Die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure im "Netzwerk Patientenberatung NRW" ermöglicht es, *Berührungspünge* zwischen Patienten-, Selbsthilfeorganisationen und anderen Akteuren des gesundheitspolitischen Geschehens abzubauen. Dies wird von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Workshops als Chance für die zukünftige Zusammenarbeit im Gesundheitswesen gewertet. Die Mitarbeit des PatientInnen-Netzwerkes NRW in der Arbeitsgemeinschaft ermöglicht es, Entscheidungen innerhalb der Arbeitsgruppe mitzubestimmen und eine Kontrollfunktion für die Belange der Patienten und Selbsthilfeorganisationen auszuüben. Die Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis ist zwar zur Zeit kein Mitglied der AG "Netzwerk Patientenberatung NRW", hat aber den ideellen Status einer Koordinationsstelle und wird voraussichtlich einen Antrag auf Mitgliedschaft stellen. Die Interessen der Selbsthilfeorganisationen würden dann nicht nur von der LAG SB sondern zusätzlich von der Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis vertreten.

## Ergebnisse der Arbeitsgruppen

### Eine Übersicht

Am Nachmittag teilte sich das Plenum in zwei Gruppen, die jeweils die besonderen Aspekte einer Beteiligung von Patientenorganisationen

bzw. Selbsthilfe am Modellprojekt herausarbeiten.

In den beiden Arbeitsgruppen entwickelten sich unterschiedliche Diskussionsschwerpunkte. Die Ergebnisse sind im folgenden zusammengefasst.

### Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis

Die Arbeitsgruppe des Wittener Kreises griff zu Beginn noch einmal die Debatte vom Vormittag auf. Es wurde sehr deutlich Kritik an der Namenswahl des Netzwerkes und der Anbindung an die Ärztekammer geübt. Inhaltliche Schwerpunkte waren erneut die Themen Unabhängigkeit und Neutralität sowie Qualitätsstandards in der Patientenberatung im Zusammenhang mit dem Modellprojekt. Auch ein denkbarer Ausstieg aus dem Projekt bzw. eine Nicht-Beteiligung und deren Konsequenzen wurden diskutiert.

Die Übersicht unten stellt die Ergebnisse, der an die Diskussion angeschlossenen moderierten Kartenabfrage in bezug auf folgende Fragen exemplarisch dar:

- Was soll für den Wittener Kreis bei dem Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" herauskommen?
- Welche kritischen Punkte werden deutlich bzw. worauf müssen die Mitglieder des Wittener Kreises in diesem Zusammenhang besonders achten?

Bei der Auswertung heben sich wiederholt die kritischen Punkte "Entwicklung von Qualitätsstandards" und "Konzeption des Projektes" mit deutlicher Gewichtung ab, ebenso wie der "Stellenwert der Selbsthilfe in bezug auf Patientenberatung" und ein möglicher "Nutzen des Netzwerkes" für die Arbeit der Selbsthilfe.

#### **Was soll bei dem Modellprojekt für die Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis herauskommen?**

- Qualität in der Patientenberatung
  - Die bereits vorhandenen Qualitätsstandards von Selbsthilfe sollen

transparenter gemacht werden und weiterentwickelt werden.

- Die Selbsthilfe soll auf die Qualitätsdiskussion innerhalb des Netzwerkes Patientenberatung NRW Einfluss nehmen.
- Arbeitshilfen und grundsätzliche Standards für Patientenberatung sollten im Sinne von Unterstützung für ehrenamtliche Berater erstellt werden.
- Der Charakteristika (Finanzierung, usw.) eines Beratungsangebotes muss für Ratsuchenden erkennbar sein.
- Durch die Mitwirkung an dem Modellprojekt soll der Stellenwert der Gesundheitsselfhilfe im Gesundheitsbereich deutlicher werden.
  - Die Bedeutung der Selbsthilfe für die medizinische Versorgung soll ernst genommen werden.
  - Das Wirken von Selbsthilfe soll sichtbar werden.
  - Selbsthilfe soll als ein Gegengewicht zu Krankenkassen und organisierter Ärzteschaft wahrgenommen werden und diese Rolle verstärkt realisieren.
  - Zum Thema Patientenberatung sollen Ratgeber, Reader und "Gelbe Seiten" entstehen
  - Eine zentrale Stelle soll Informationen bündeln und weiterleiten.
  - Eine zentrale Stelle soll Selbsthilfegruppen bei der Beantragung von Fördermitteln unterstützen.

**Welche Kritischen Punkte werden deutlich bzw. worauf müssen die Mitglieder der Gesundheitsselfhilfe NRW – Wittener Kreis in diesem Zusammenhang besonders achten?**

- In der Gesamtkonzeption des Netzwerkes Patientenberatung NRW gibt es kritische Punkte:

- Der Name ist irritierend und daher schlecht gewählt.
- Die Wahl der Geschäftsführung und die Ansiedlung des Projektes bei der Ärztekammer Westfalen-Lippe ist kritisch zu sehen.
- Die Verwendung der Daten nach Projekt-Ende im Juni 2004 ist nicht geklärt. Einem Datenmissbrauch muss vorgebeugt werden.
- Die Qualitätsdiskussion im "Netzwerk Patientenberatung" muss beobachtet werden:
  - Es darf keine Diskussion über Qualitätsstandards in der Beratung durch Selbsthilfe ohne die Beteiligung der Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis stattfinden.
  - Die Diskussion und (Weiter-)Entwicklung von Qualitätsstandards soll in der Selbsthilfe bleiben und soll nicht extern durchgeführt werden.
  - Es dürfen keine zwingenden Qualitätsstandards entwickelt werden, die für die Beratungsarbeit der Selbsthilfe nicht passen und diese überfordern.
  - Die Unterstützung durch Fördermittel darf nicht von externgesetzten Kriterien abhängig sein.
- Die Stellung der Gesundheitsselfhilfe NRW – Wittener Kreis darf nicht untergraben oder geschwächt werden:
  - Das Projekt darf die Selbsthilfe nicht vereinnahmen oder die Position der Selbsthilfe schwächen.
  - Die Mitwirkung an dem Projekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" darf kein Kriterium für finanzielle Förderung sein.
- In das Projekt fließt viel Geld, das in der praktischen Arbeit der Selbsthilfe besser angelegt wäre.

## PatientInnen-Netzwerk NRW

In der Arbeitsgruppe des PatientInnen-Netzwerkes NRW wurden die Vormittagsdiskussion am Rande weitergeführt. Die Risiken und Nutzen des "Netzwerkes Patientenberatung NRW" wurden komprimiert zusammen getragen.

Der Schwerpunkt der Arbeitsgruppe lag in der Beschäftigung mit dem Thema Qualitätskriterien. Überlegungen zu eigenen adäquaten Qualitätskriterien, und deren Entwicklung standen im Vordergrund. Zudem wurden Arbeitsaufträge für den Verlauf des Modellprojektes formuliert.

### **Nutzen**

- Eine Übersicht über alle Beratungsangebote wird erstellt.
- Lücken in der Versorgung –sowohl regional als auch thematisch - können festgestellt werden.
- Es kann analysiert werden warum es diese Lücken gibt.
- Das Angebot der Beratung kann ausgedehnt werden.
- Neue Angebote können initiiert werden.

### **Risiken**

- Der Zusammenschluss verschiedener Akteure bürgt nicht automatisch für die Unabhängigkeit und Neutralität der Arbeitsgemeinschaft "Netzwerk Patientenberatung NRW".
- Es dürfen keine Qualitätskriterien vorgegeben werden
  - über die kein Konsens besteht,
  - die nicht passen,
  - die selektieren, z.B. vom Zugang zu Fördermitteln ausschließen.
- Mehrheitsverhältnisse in der AG sind eindeutig zu Ungunsten der Patientenorganisationen besetzt.
- Es besteht die Gefahr, dass immer mehr Mittel für den Ausbau von Koordinationsaufgaben verwendet werden und nicht für konkrete Beratung.

- Es dürfen keine Beratungsmonopole entstehen.

### **Qualität von Beratung – Erste Überlegungen**

- Bei der Entwicklung von Qualitätsstandards muss zwischen "professioneller Beratung" durch Hauptamtliche und der Beratung durch Selbsthilfe unterschieden werden.
- Die verschiedenen Profile der unterschiedlichen Beratungseinrichtungen müssen berücksichtigt werden.
- Qualitätsstandards können die Grenzen der Beratung klären und so Beraterinnen und Berater entlasten.
- Niederschwelligkeit der Beratungsangebote muss gewährleistet sein.
- Die besondere Qualität des Angebotes "Betroffene beraten Betroffene" muss herausgestellt werden.
- In einer Beratung sollten alle für Patientinnen und Patienten relevanten Informationen dargeboten werden.

### **Aufgaben für das PatientInnen-Netzwerk NRW**

- Qualitätskriterien entwickeln.
- Beschäftigung mit den Begriffen Unabhängigkeit und Neutralität
  - Begriffe klären,
  - transparent machen
  - Politisch vertreten.
- Thema für die Zukunft: "Vermeidung von Fehlversorgung und überhöhte Kosten durch Beratung".
- Eine Bedarfsanalyse bei Beratungs- und Selbsthilfeeinrichtungen soll durchgeführt werden.
- Möglichkeiten der Arbeitsteilung zwischen Beratungseinrichtungen sollen vor dem Hintergrund verschiedener Kompetenzen und Schwerpunkte diskutiert werden.
- Möglichkeiten der Beratung, Supervision und Qualifizierung für Berater sollen diskutiert und (weiter-) entwickelt werden.

## Arbeitsaufträge

Aus der Diskussion im Plenum und in den Arbeitsgruppen haben sich Arbeitsaufträge für das Vorgehen in den nächsten Monaten in bezug auf die Teilnahme am Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" ergeben.

Einigkeit bestand insbesondere darin, dass das Vorgehen in der AG "Netzwerk Patientenberatung NRW" im Hinblick auf die Belange von PatientInnen- und Selbsthilfeorganisationen kritisch beobachtet werden soll. Dabei bleibt als Option auch die Beendigung der Zusammenarbeit im Projekt denkbar.

Durch Veröffentlichungen sowie weitere Workshops und Dokumentationen wird für einen kontinuierlichen Informationsaustausch über das Modellprojekt gesorgt.

Darüber hinaus wurden weitere Arbeitsaufträge formuliert, die in unterschiedlicher Art und Weise bewegt werden sollen:

- Da der Name des Modellprojektes "Netzwerk Patientenberatung NRW" auf starke Kritik – nicht nur bei den Mitgliedern des PatientInnen-Netzwerkes NRW – gestoßen ist, werden Möglichkeiten des Einflusses auf eine Namensänderung des Projektes geprüft.
- Parallel zum Projekt soll das Thema "Unabhängigkeit und Neutralität in der Patientenberatung" diskutiert und ggf. eine gemeinsame Position aus Sicht der Patienten- und Selbsthilfeorganisationen entwickelt werden. Diese Position soll in der Öffentlichkeit und Politik vertreten und transparent gemacht werden. Dazu wird entweder eine Arbeitsgruppe gegründet oder ein Workshop organisiert. Das Sekretariat der Gesundheitsselfhilfe NRWittener Kreis und die Koordinationsstelle des PatientInnen-Netzwerkes NRW beraten über eine geeignete Form.
- Das zweite zentrale Thema, mit dem sich die Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis und das PatientInnen-Netzwerk NRW parallel zu dem Modellprojekt beschäftigen werden, ist das Thema "Quali-

tät". Auch hier beraten die zuständigen Kolleginnen über ein geeignetes Vorgehen. Da es sich hier um ein sensibles und komplexes Thema handelt, sind vermutlich mehrere Treffen während des gesamten Projektverlaufes notwendig. Die Entwicklung von eigenen Qualitätsstandards in der Patientenberatung durch Patienten- und Selbsthilfeorganisationen ist hier das Hauptziel. Grundlage ist die Auseinandersetzung mit den vielfältigen Strukturen in Patienten- und Selbsthilfeorganisationen und bei professionellen Anbietern. Hierunter fallen auch Themen wie Beratung und Supervision für Berater.

- Des Weiteren soll eine Bedarfsanalyse bei Patienten- und Selbsthilfeorganisationen durchgeführt werden. Der Schwerpunkt sollte hier nicht ausschließlich auf der Forderung nach mehr Geld liegen, sondern in der konstruktiven Überlegung, wie eine verstärkte Zusammenarbeit einzelner Beratungseinrichtungen, vorhandene Ressourcen mit dem Ziel der Arbeitsteilung und Schwerpunktlegung nutzen kann.

## Resümee

Der Workshop "Die Rolle der Patientenorganisationen und der Selbsthilfe in der unabhängigen Patientenberatung" am 1. Februar in Wuppertal war als erster gemeinsamer Workshop des PatientInnen-Netzwerkes NRW und der Gesundheitsselfhilfe NRW – Wittener Kreis sehr gut besucht. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer zeigten reges Interesse an dem Thema und arbeiteten, trotz der Skepsis gegenüber dem Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW", konstruktiv und fachlich in den Diskussionen und Arbeitsgruppen mit. So können wir jetzt eine Dokumentation vorlegen, die den Stand der Diskussion widerspiegelt.

Die Skepsis der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gegenüber dem Modellprojekt gründet in langjährigen Erfahrungen mit Kosten- und Leistungsträgern im Gesundheitswesen.

Dennoch wird die Beteiligung am Modellprojekt als Chance gesehen. Der Wittener Kreis und das PatientInnen-Netzwerk NRW nehmen diese Chance zu einer Weiterentwicklung der internen Diskussion sowie zum Austausch mit den anderen am Modellprojekt beteiligten Akteuren wahr, um die Situation von Patientinnen und Patienten in Nordrhein-Westfalen zu verbessern. Die Ergebnisse dieses Workshops sind dazu eine kritische und fundierte Grundlage.

Drei der wichtigsten Ergebnisse sollen an dieser Stelle noch einmal herausgestellt werden:

- 1) Es gibt keine Beteiligung der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen am Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" um jeden Preis. Sollten sich in dem Projekt Entwicklungen abzeichnen, die das Selbstverständnis der Selbsthilfe- und Patientenorganisationen infragestellen, steht auch die weitere Teilnahme am Projekt zur Disposition.
- 2) Patientinnen und Patienten benötigen die Möglichkeit sich bei einer unabhängigen Einrichtung oder Person beraten zu lassen. Unabhängigkeit ist dabei weder durch die finanzielle Eigenständigkeit einer Einrichtung noch durch den Zusammenschluss verschiedener Interessengruppen zu gewährleisten, sondern nur durch die finanzielle und weisungsbezogene Unabhängigkeit von Anbietern und Kostenträgern im Gesundheitswesen. Wie diese Unabhängigkeit im einzelnen herzustellen und nachzuweisen ist, bleibt zu diskutieren.
- 3) Ein wichtiges Thema für die nahe Zukunft ist die Qualitätsentwicklung in der Patientenberatung. Dabei sind zwei Aspekte zu beachten: Erstens ist es von Bedeutung universelle Qualitätskriterien - wie etwa eine neutrale (im Sinne von nicht-manipulativer oder nicht-einseitiger) Beratung - von einrichtungs- oder gruppenspezifischen Qualitätskriterien zu unterscheiden. So hat die Beratung von Be-

troffenen in einer Selbsthilfegruppe eine andere Qualität als die Beratung in einer Beratungsstelle. Zweitens sollte die Diskussion über Qualität in der Patientenberatung im Rahmen eines selbstgesteuerten Qualitätsentwicklungsprozesses geführt werden, der die Ausgangssituation und die Spezifika der jeweiligen Selbsthilfe- und Patientenorganisation berücksichtigt.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Workshops wollen diese Ergebnisse zur Grundlage weiterer Diskussionen machen. Diese Diskussionen werden sowohl innerhalb und zwischen Selbsthilfe- und Patientenorganisationen als auch mit den anderen Mitgliedern des "Netzwerkes Patientenberatung NRW" geführt. Im Herbst dieses Jahres werden die Ergebnisse dieser Diskussion und der weitere Verlauf des Modellprojektes erneut auf einem Workshop diskutiert werden.

#### WEITERE INFORMATIONEN:

Ein Einführung zum Modellprojekt "Netzwerk Patientenberatung NRW" können Sie der Sonderausgabe des Infodienstes März 2002, Gesundheitsselfhilfe NRW - Wittener Kreis oder dem Sonderheft des Infodienstes zum Modellprojekt 1/02, PatientInnen-Netzwerk NRW entnehmen. Die Infodienste erhalten Sie unter einer der am Ende der Dokumentation genannten Adressen.

## Kontakt

### **Gesundheitsselbsthilfe NRW – Wittener Kreis**

Rita Januschewski (Koordinationsstelle)  
 Annenstr. 137  
 58403 Witten  
 Tel.: 02302 / 95 607-14 oder -15  
 Fax: 02302 / 95 60 77  
 eMail: januschewski@paritaet-nrw.org  
 Internet: www.selbsthilfenetz.de

### **PatientInnen-Netzwerk NRW**

Susanne Angerhausen (Koordinationsstelle)  
 Loherstr. 7  
 42283 Wuppertal  
 Tel.: 0202 / 759 19 39  
 Fax: 0202 / 28 22 - 354  
 eMail: angerhausen@paritaet-nrw.org  
 Internet: www.nrwpatienten.de

Daniela van der Velden (Projektbearbeitung)  
 Bahnhofstr. 41  
 58095 Hagen  
 Tel.: 02331 / 375 93 73  
 eMail: van.der.velden@paritaet-nrw.org

Mit freundlicher Unterstützung



## Bestellabschnitt:

Hiermit bestelle ich (bitte in Druckschrift ausfüllen):

weitere Exemplare des Infodienstes zum Projekt "Netzwerk Patientenberatung NRW"

Anzahl: \_\_\_\_\_

### **Anschrift:**

Name: \_\_\_\_\_

Institution: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

Ort/Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

An das  
 PatientInnen-Netzwerk NRW  
 Frau van der Velden  
 Bahnhofstr. 41  
 58095 Hagen

**Per FAX: 02331 / 26 942**