Persönlich erstellt für: Dirk Schnack

Ein Kiosk für Gesundheitsfragen

Ob Arztbrief, gesünderer Lebensstil oder Pflegeantrag: Viele Menschen sind in Gesundheitsfragen schlichtweg überfordert. Genau hier setzt seit 2017 das Konzept des Hamburger Gesundheitskiosks an. Eine Erfolgsgeschichte, die zeigt, wie groß tatsächlich der Bedarf an Unterstützung ist.

Von Dirk Schnack

SCHWERPUNKT

Oben: Zu mehr Gesundheitskompetenz: Eine Mitarbeiterin berät einen Patienten im Gesundheitskiosk. Rechts: Zum Angebot gehören auch Bewegungskurse wie die Nordic Walkinggruppe. Unten: Dr. Gerd Fass, Vorstandsvorsitzender des Ärztenetzes Billstedt/Horn e.V. informiert Kollegen über den Kiosk. © KLAUS BALZER (1), DI (2)

45 MINUTEN
dauert eine Erstberatung von Patienten im Gesundheitskiosk im Schnitt.

Hamburg. Für den türkischen Seniorinnenklub war der Gesundheitskiosk Billstedt/Horn der ideale Treffpunkt. Er liegt zentral, verfügt über einen Versammlungsraum und eine Küche und bietet die Möglichkeit, sich ohne Männer mit Freundinnen zu treffen, gemeinsam zu essen, über die Familien zu plaudern und sich wechselnde Vorträge eines Gesundheitsexperten anzuhören. Beim Thema Blutdruck hatte das für Eylül (Name von der Redaktion geändert) ganz handfeste Vorteile. Bei ihr wurde im Gesundheitskiosk ein systolischer Wert von 180 gemessen. Eylül war nicht in ärztlicher Behandlung und hätte diesen bedrohlichen Wert ohne den Gesundheitskiosk wahrscheinlich erst viel später erfahren.

Die Blutdruckmessung bei ihr war ein Zufallstreffer. Versammlungen wie der vom türkischen Seniorinnenklub sind nicht die Kernaufgabe des 2017 eröffneten Gesundheitskiosks, zeigen aber die niedrigschwellige Herangehensweise. Der Gesundheitskiosk liegt im Herzen von Billstedt, einem Hamburger Stadtteil, der von einem niedrigen Durchschnittseinkommen, hoher Arbeitslosigkeit und hoher Migrationsrate gekennzeichnet ist. Ärzte gibt es hier weniger als in anderen Stadtteilen. Viele Menschen in Billstedt haben eine geringe Gesundheitskompetenz, kennen sich kaum aus im deutschen Gesundheitssystem. „Hier ist der Beratungsbedarf höher als in Blankenese“, sagt Alexander Fischer, Geschäftsführer des Gesundheitskiosks.

Schnittstelle zwischen Sektoren

Damit ist Billstedt der ideale Standort für eine Institution, die den Menschen Unterstützung in Gesundheitsfragen gibt. Die ihnen Wissen vermittelt, die das System erklärt und ihnen niedrigschwellige Beratungsangebote macht. Der Gesundheitskiosk will zugleich die bruchstückhafte Versorgung überwinden und Hilfe dabei geben, dass sektorenübergreifend besser zusammengearbeitet wird.

Aus mehr als 100 Gesundheitsangeboten anderer Einrichtungen können die im Kiosk beratend tätigen akademisch ausgebildeten Community Nurses auswählen. Eines davon ist die regelmäßige Sprechstunde der Hamburger Krebsgesellschaft (HKG). Lucie Schauer von der HKG ist Gesundheitswissenschaftlerin und berät und begleitet in regelmäßigen Sprechstunden im Gesundheitskiosk Patienten mit Krebs. Heute spricht sie mit Dagmar Ehrenstein, die nach einem Rezidiv in ein tiefes Loch gefallen war und zunächst weitere Chemotherapien ablehnte. In den Arztpraxen, bei den Krankenkassen und auf den Ämtern fühlte sich die früher in der Pflege tätige Frau nicht gut betreut. „Da hätte ich gerne jemanden gehabt, der mir etwas abnimmt“, berichtet die 63-Jährige. Sie organisierte sich ihre Hilfe selbst und kam mit der Frage nach Angeboten zum Thema Ernährung in den Gesundheitskiosk. „Ich hatte den Kiosk beim Einkauf gesehen.“ Der Kiosk ist zentral, direkt am Billstedter Marktplatz und neben einem großen Einkaufscenter gelegen. Durch die Lage, aber auch durch Mund-zu-Mund-Propaganda, wissen zunehmend mehr Menschen von den Angeboten. Die Begleitung von Krebspatienten, die auch Hilfe bei der Antragsstellung umfasst, ist nur eine dieser Leistungen. Der täglich von 8.00 bis 18 Uhr geöffnete Kiosk beschäftigt sechs frühere Pflegefachkräfte und eine Medizinische Fachangestellte (MFA), die den Menschen Fragen zum Thema Gesundheit beantworten und sie bei einem gesunden Lebensstil unterstützen. Sie suchen mit den Betroffenen nach Einrichtungen, die Hilfe bieten, unterstützen bei der Suche nach Ärzten, bereiten die Praxisbesuche vor, erklären Arztberichte und bieten Kurse an, in denen die Menschen etwas für ihre Gesundheit tun können. Das ganze passiert nicht nur auf Deutsch, sondern in vielen Sprachen. Englisch, Türkisch, Russisch, Polnisch oder Farsi/Dari – in diesen Sprachen kann sich mindestens eine der Beraterinnen im Gesundheitskiosk unterhalten.

Zu den Gesundheitsprogrammen für Risikopatienten, hier im Programm „Herz im Blick„ gehört auch Reha-Sport direkt im Kiosk. © DI

Per Überweisung in den Kiosk

Viele von ihnen kommen auf Überweisung des behandelnden Arztes. Dafür haben die Ärzte des Praxisnetzes Billstedt/Horn einen weißen Überweisungsschein erstellt, auf dem neben den Stammdaten des Versicherten Diagnose, Hinweise des Arztes und der Auftrag an den Gesundheitskiosk stehen. Anfangs zögerlich, jetzt in verstärktem Maße werden die Scheine von den Ärzten ausgestellt – rund 50 Patienten kommen monatlich mit dem Schein. „Die Beratung, die sie im Gesundheitskiosk erhalten, entlastet uns niedergelassene Ärzte in den

Persönlich erstellt für: Dirk Schnack

überfüllten Praxen“, sagt Dr. Gerd Fass. Er ist Vorsitzender des Ärztenetzes Billstedt/Horn, dem Mehrheitsgesellschafter in der Trägerorganisation des Gesundheitskiosks.

Hausbesuch nach Klinikaufenthalt

Auch mit einigen Kliniken arbeitet der Kiosk eng zusammen. In der Stadtteilklinik, im Bethesda-Krankenhaus und im Marienkrankenhaus honoriert der Kiosk jeweils eine Klinikmitarbeiterin dafür, das Risiko einer erneuten stationären Einweisung von Patienten, die in Billstedt leben, zu ermitteln. Um dieses Risiko zu senken, können Mitarbeiterinnen des Kiosks die Patienten nach dem Klinikaufenthalt zu Hause aufsuchen und ihnen Tipps geben. Allerdings: Von zehn ermittelten Risikopatienten willigen nur zwei in diese Betreuung ein. „Viele Menschen haben leider keine Krankeneinsicht“, bedauert Fischer. Dies zu ändern ist auch das Ziel von Andrea Husmann. Sie ist eine der Kiosk-Angestellten und besetzt an diesem Tag das Büro mit der bislang einzigen Außenstelle in Mümmelmannsberg. Dieser Stadtteil gilt innerhalb Billstedts als der mit der höchsten Kriminalitätsrate. Gewalt in der Häuslichkeit, soziale Vereinsamung und lebensbedrohliche Erkrankungen sind hier keine Seltenheit. „Wir müssen genau schauen, welche Beraterin zu welchem Ratsuchenden passt“, sagt Husmann. Oft entscheiden allerdings die Sprachkenntnisse.

Der Gesundheitskiosk im Netz:
https://gesundheit-bh.de/

„Wir lösen die Patienten aus ihrer passiven Rolle“

Ein Versorgungskonzept aus Ärztehand: Gesellschafter der Trägerorganisation des Gesundheitskiosks ist zu 60 Prozent das Ärztenetz Billstedt/Horn. Der Vorsitzende des Ärztenetzes, Dr. Gerd Fass, wirbt unter seinen Kollegen für den Kiosk. Denn die Mitarbeiterinnen hätten einfach mehr Zeit für die Patienten als die Ärzte im eng getakteten Praxisalltag.

Von Dirk Schnack

Ärzte Zeitung: ***Herr Dr. Fass, wie profitieren Patienten konkret von den Leistungen des Gesundheitskiosks?***
Dr. Gerd Fass: In der Arztpraxis können wir nicht alle Fragen so umfangreich beantworten, wie sich Patienten dies wünschen. Es gibt die Sprachbarriere und viele Menschen haben so geringe Kenntnisse, dass die Erklärungen viel Zeit brauchen – die wir nicht haben. Im Gesundheitskiosk dagegen kann man sich diese Zeit nehmen.

Die Mitarbeiterinnen sind kompetent und geschult, und sie können viele Menschen in deren Muttersprache abholen.

Das sind bessere Bedingungen als in der Arztpraxis. Damit gelingt es auch, Patienten aus ihrer oft passiven Rolle zu lösen und zu mehr Eigenverantwortung zu motivieren.

Und was überzeugt Ihre eigenen Patienten am Gesundheitskiosk in Billstedt/Horn?
Wichtig ist, dass das Angebot kostenfrei ist und in der Muttersprache stattfinden kann. Außerdem bekommen sie das Gefühl, dass jemand sie begleitet und sie nicht auf sich allein gestellt sind.

Inzwischen ist der Gesundheitskiosk lokal recht bekannt und wenn ich meinen Patienten eine Überweisung für den Kiosk ausstelle, freuen sie sich.

Aber warum gibt es kein ärztliches Angebot im Gesundheitskiosk?
Die gibt es, zum Beispiel die Begleitung durch einen Kardiologen bei einem Kardio-Sportprogramm. Aber alle niedergelassenen Ärzte haben ihre Praxis und es ist schwer, noch außerhalb der eigenen Räume zusätzliche Angebote zu machen. Das würde bedeuten, dass wir unsere Praxen und Patienten vernachlässigen müssten. Ich will aber nicht ausschließen, dass sich das ärztliche Angebot in einigen Jahren gewandelt haben könnte.

Derzeit haben wir Probleme, die Praxen nachzubesetzen und müssen etwas dafür tun, dass der Stadtteil nicht verwaist.

Wie soll das konkret aussehen?
Konkrete Lösungen gibt es nicht, nur erste Ideen. Die junge Arztgeneration hat von der Arbeit andere Vorstellungen als wir und darauf müssen wir uns einstellen: Teamarbeit und Anstellung. Dafür muss Billstedt weg von der Konnotation Krankheit, Armut und Migration, und hin zu Gesundheit und interessante Projekte.

Was halten die niedergelassenen Ärzte in Hamburg vom Gesundheitskiosk?
Die Meinungen sind unterschiedlich. Wir Netzärzte stehen voll hinter dem Gesundheitskiosk, deshalb ist das Netz auch Mehrheitsgesellschafter des Trägers. Es gibt aber auch Kollegen, die das zunächst nur beobachten und einige, die sich aufgrund des täglichen Ansturms in den Praxen keine Zeit mehr nehmen, überhaupt über neue Modelle nachzudenken. Manche haben das Einzelkämpfertum verinnerlicht und arbeiten allein vor sich hin.

Insgesamt aber steigt die Akzeptanz für den Gesundheitskiosk.

Wie könnte man mehr Kollegen motivieren, den Kiosk zu empfehlen und zu nutzen?
Ein wichtiger Schritt wurde gerade getan. Mit der Vereinbarung, dass die wichtigsten Kassen den Gesundheitskiosk fördern, gibt es eine zusätzliche Abrechnungsmöglichkeit für ein Zielgespräch mit Patienten.

Dr. Gerd Fass

- **Der Facharzt** für Chirurgie, Unfallchirurgie und Orthopädie (Billstedt) ist Vorstandsvorsitzender des Ärztenetz Billstedt/Horn sowie Vorsitzender des Ärztlichen Beirats des Gesundheitskiosks.
- **Das Ärztenetz** wurde im November 2015 gegründet. Zweck des Vereins ist die Verbesserung der medizinischen Versorgung der Bevölkerung in den Hamburger Stadtteilen Billstedt und Horn.

© DIRK SCHNACK

VERSORGUNGSMODELL MIT ZUKUNFT

Versorgungspartner ziehen an einem Strang

Der Gesundheitskiosk läuft unter der Unternehmensgesellschaft (UG) „Gesundheit für Billstedt/ Horn“. Diese wurde 2016 eigens für das Projekt gegründet. Gesellschafter sind zu 60 Prozent das Ärztenetz Billstedt/ Horn, zu 30 Prozent der Gesundheitskiosk (beides eingetragene Vereine) sowie zu jeweils fünf Prozent die Stadtteil Klinik Hamburg GmbH und der NAV-Virchow-Bund. Das Netzwerk verfügt über einen Ärztlichen und einen Patientenbeirat. Der Ärztliche Beirat unterstützt etwa bei Entscheidungen zu Gesundheitsprogrammen. Er übernimmt gemeinsam mit dem Trägerverbund aber auch die strategische Weiterentwicklung der Gesundheitsversorgung. Der Patientenbeirat will vor allem den Dialog zwischen Patienten und Ärzten fördern. *(eb/di)*

„Wir wollen die Menschen selbstständiger machen“

Immer wieder fassungslos macht Andrea Husmann aus dem Team des Gesundheitskiosks Billstedt/Horn, wie wenig die Menschen über das Angebot im deutschen Gesundheitswesen wissen. „Wir wollen die Menschen selbstständiger machen, damit sie sich besser zurechtfinden“, sagt sie. Zugleich erfährt Husmann aber auch ein ausgeprägtes Anspruchsdenken ohne die Bereitschaft zur Eigenverantwortung. „Mütter von Säuglingen wissen nicht, dass sie Brei auch selbst kochen können“, nennt sie als Beispiel. In welchem Ausmaß der Gesundheitskiosk dazu beitragen kann, diese Eigenverantwortung zu stärken, lässt sich noch nicht beantworten. Das vom Innovationsfonds geförderte Projekt wird evaluiert, die Ergebnisse werden Ende 2020 vorliegen. *(di)*

Vom Innovationsfonds zum dauerhaften IV-Projekt

Bislang wurde der Gesundheitskiosk, der 2017 im Hamburger Stadtteil Billstedt/Horn an den Start gegangen ist, über den Innovationsfonds finanziert – mit insgesamt 6,3 Millionen Euro. Die Förderung ist Ende 2019 ausgelaufen. Aber noch im vergangenen Jahr hatten die AOK Rheinland/Hamburg sowie TK, Barmer und DAK bekannt gegeben, dass sie die Finanzierung übernehmen. Eine entsprechende Vereinbarung unterzeichneten Vertreter der vier Kassen im Beisein von Hamburgs Gesundheitssenatorin Cornelia Prüfer-Storcks (SPD). Die Senatorin sprach von einem „bundesweit einmaligen Leuchtturm-Projekt“, weil Haus- und Fachärzte, Kliniken, Krankenkassen und Einrichtungen der Prävention und der sozialen Versorgung sektorenübergreifend kooperieren. *(di)*

Der Gesundheitskiosk in Zahlen

Innerhalb von zwei Jahren hat es im Hamburger Gesundheitskiosk 6200 Besucherkontakte und immerhin 50 Ärzteveranstaltungen, darunter viele Fortbildungen, gegeben. Eine Erstberatung dauert im Schnitt 45 Minuten. Rund die Hälfte der Besucher im Gesundheitskiosk kommt auf Überweisung vom Arzt.

Im Kiosk werden neun Sprachen gesprochen, darunter Farsi und Russisch. Denn über die Hälfte der Menschen im Hamburger Stadtteil Billstedt/Horn (54 Prozent) haben einen Migrationshintergrund (34 Prozent in ganz Hamburg).

Der Stadtteil gilt als sozial schwach: 21 Prozent der Menschen in Billstedt/Horn beziehen Sozialhilfeleistungen, in ganz Hamburg sind es im Schnitt 10,3 Prozent. *(di/eb)*