



Der Patient im Mittelpunkt

Gesundheitsberaterin Olga Schenk im Gespräch mit einem Klienten.

Alle Fotos: © GfBH|UG

Der erste deutsche Gesundheitskiosk bietet Beratungen in Hamburg an

Klaus Balzer

In Hamburg wurde Anfang 2020 ein innovatives Projekt zur offiziellen Regelversorgung: In den Stadtteilen Billstedt und Horn übernehmen vier Krankenkassen die Finanzierung des ersten Gesundheitskiosks in Deutschland. Die Nachfrage nach den Gesundheitsberatungen und Kursen ist hoch. Unser Autor macht deutlich, wie diese Einrichtung die öffentliche Gesundheit stärkt.

Es ist der 5. Dezember 2019. Vertreter der AOK Rheinland/Hamburg, DAK, BARMER und Techniker Krankenkasse unterzeichnen die Selektivverträge nach § 140 SGB V mit dem Ärztenetz Billstedt-Horn e. V. und der Gesundheit für Billstedt/Horn UG (GfBH UG). Was sich so nebensächlich und unspektakulär liest, ist in Wahrheit eine kleine Revolution: Vier große Krankenkassen übernehmen gemeinsam ab dem 1. Januar 2020 die Finanzierung des bisher bundesweit einzigartigen Gesundheitskiosks. Dieser wurde bis dahin vom Innovationsfonds des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) finanziert – über einen Zeitraum von drei Jahren.

Die damalige Hamburger Gesundheitssenatorin Cornelia Prüfer-Storcks (SPD) spricht von einem

bundesweit einmaligen Leuchtturm-Projekt. Es zeige, wie erfolgreich eine solche sektorenübergreifende Kooperation zwischen Einrichtungen der Prävention, der sozialen und (fach-)ärztlichen Versorgung, der Pflege sowie der Krankenhäuser sein könne – mit Krankenkassen als Realisatoren innovativer medizinischer Versorgungssysteme. „Hier drehen sich die Strukturen um die Patientinnen und Patienten – und nicht andersherum“, betont sie.

Inspiration von finnischem Modell

Die Idee für einen Gesundheitskiosk entstand 2015 im Rahmen der Analyse der gesundheitlichen Situation in Billstedt und Horn. Die damals befragten ÄrztInnen und Mitarbeitenden aus sozialen Einrichtungen äußerten den Wunsch, für die Menschen im Stadtteil eine niedrigschwellige Anlaufstelle zu schaffen, die den medizinischen Sektor mit den Angeboten im sozialen Bereich verknüpft. Inspiriert von dem finnischen Modell des „Terveyskioski“ entstand so ein Konzept für den Gesundheitskiosk mit medizinisch geschultem und mehrsprachigem Personal. In dieser in Deutschland bislang einmaligen Institution wird ein Um-



Für Beratungen nehmen sich die Mitarbeitenden des Gesundheitskiosks viel Zeit, rechts etwa die Beraterin Shahnaz Ansari mit Malte M.

feld erzeugt, in dem die Menschen selbst für ihre Gesundheit aktiv werden können. Mit seinen gesundheitsfördernden und aktivierenden Angeboten zielt der Kiosk darauf ab, den Gesundheitsstatus der Bevölkerung zu verbessern, den Anteil der Chronifizierungen zu verringern sowie die Gesundheitskompetenz und die Eigenverantwortung der Bevölkerung zu stärken. Mit diesem Ansatz entspricht der Gesundheitskiosk den Forderungen des Sachverständigenrates, der einen niedrigschwelligen Zugang zu den Leistungen des Gesundheitswesens als entscheidend für ein bedarfsgerechtes System vor allem in strukturschwachen Regionen und vulnerablen Bevölkerungsgruppen erachtet.

Für 106.000 EinwohnerInnen in Billstedt und Horn stehen nur knapp über hundert niedergelassene ÄrztInnen zur Verfügung. Die Praxen sind hoffnungslos überlaufen, mehr als 120 PatientInnen täglich sind nahezu die Regel. Und die Menschen benötigen aufgrund ihrer multiplen Erkrankungen und sozialen sowie psychologischen Nebendiagnosen deutlich mehr Zeit als PatientInnen in anderen Stadtteilen. Zeit, die es in Arztpraxen nur selten gibt, wohl aber im Gesundheitskiosk. Dieser hat sich deshalb zunehmend zu einem Ankerzentrum für Hilfesuchende entwickelt.

Es ist das erste Mal, dass ein Innovationsfondsprojekt erfolgreich in die Regelversorgung überführt wird und damit neuartige Versorgungsstrukturen für die Stadtteile geschaffen werden, in denen überdurchschnittlich hohe Bevölkerungsanteile auf Hilfe zum Lebensunterhalt angewiesen sind. Mehr als 55 Prozent der

BewohnerInnen haben hier einen Migrationshintergrund. Wie wichtig die Arbeit des Gesundheitskiosks für diese Gegend ist, zeigt ein Blick auf das Krankheitsgeschehen: „Hier treten chronische Erkrankungen wie Diabetes früher auf als im Hamburger Durchschnitt“, sagt Gerd Fass, Vorsitzender des Ärztenetzes Billstedt/Horn e. V.

Die Arbeit des Gesundheitskiosks

Im Gesundheitskiosk arbeiten sieben Gesundheitsfachkräfte im Sinne des Berufsbildes der „Community Health Nurse“ – darunter Pflege- und GesundheitswissenschaftlerInnen, Pflegefachkräfte sowie Medizinische Fachangestellte (MFA). Zur Vorbereitung haben die MitarbeiterInnen ein umfassendes Schulungsprogramm am Institut für Allgemeinmedizin und Poliklinik (IPA) des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf durchlaufen und bei den in Billstedt und Horn niedergelassenen ÄrztInnen, Stadtteileinrichtungen und Verbänden hospitiert.

In den Beratungen werden die Mitarbeitenden häufig mit schwierigen Gesprächssituationen konfrontiert, etwa wenn ein Patient keine Krankheitseinsicht zeigt oder Hilfe nicht annehmen will. Mitarbeitende des Instituts unterstützen die Beratungskräfte daher auch im laufenden Betrieb durch Fortbildungen und Supervision. Schwerpunkt der regelmäßigen Fortbildungen sind die patientenorientierte Gesprächsführung und der persönliche Umgang mit PatientInnen, die einen komplexen Versorgungsbedarf haben. Die Beratungskräfte stammen aus verschiedenen Kulturen und können entsprechend kultursensibel auf

die PatientInnen eingehen. Mit den im Team gesprochenen sechs Sprachen (Polnisch, Türkisch, Russisch, Farsi/Dari, Englisch und Deutsch), die im Stadtteil besonders häufig sind, können viele der Menschen mit Migrationshintergrund auch in ihrer Muttersprache betreut werden.

Neben regelmäßig stattfindenden Herz- und Diabetes-Sportgruppen werden Kurse für eine gesunde Ernährung bis hin zu Beratungen für KrebspatientInnen oder für die seelische Gesundheit angeboten. Die Nachfrage danach ist immens, ebenso die nach den Gesundheitsberatungen, für die sich die MitarbeiterInnen des Gesundheitskiosks viel Zeit nehmen. „Mehr als 1.500 Patienten wurden durch die niedergelassenen Ärzte an den Gesundheitskiosk überwiesen“, sagt Geschäftsführer Alexander Fischer und verweist auf die inzwischen über 10.000 Beratungen, die im Kiosk schon gegeben wurden – dazu gehören auch Pflegesprechstunden für Angehörige und Psychoedukation in deutscher sowie in türkischer Sprache.

Beispiel aus der Praxis: Seelische Gesundheit

Malte M. (24) füllt den ganzen Raum nur durch seine Anwesenheit. Es sind nicht die leuchtend blau gefärbten Haare, auch nicht seine recht massige Körperfülle. Nein, herausfordernd für sein Gegenüber sind sein Blick und seine Körperhaltung. Es ist Angriff und Verteidigung zugleich, Provokation und Verletzlichkeit. Und dann sagt Malte: „Mein großes Ziel heißt Glück.“ Malte M. sitzt mit seiner Gesundheitsberaterin Shahnaz Ansari (56) im großen Veranstaltungssaal des Gesundheitskiosks in Hamburg-Billstedt. Er kommt seit sechs

Monaten regelmäßig zum Gespräch mit der gebürtigen Iranerin, die begleitend zu ihrer Tätigkeit als Medizinisch-technische Assistentin die Ausbildung zur Heilpraktikerin Psychotherapie absolviert hat. Seit Februar 2019 berät sie im Gesundheitskiosk Menschen mit seelischen Krankheiten – niedrigschwellig: keine Therapie, aber Hilfe zum Leben mit dem Ziel, die Gesundheitskompetenz der KlientInnen zu stärken. Und einen Blick darauf zu werfen, welche seelischen Fragestellungen und Probleme sich hinter körperlichen Krankheiten verstecken können.

Malte M. zum Beispiel hat viel Zeit in jugendpsychiatrischen Einrichtungen verbracht. Dort erfuhr er, wie er sagt, viel Gewalt, auch sexuelle Gewalt. Er überlebte einen Selbstmordversuch, kam von einer Therapie zur nächsten. Die Diagnosen lauteten Depression, Borderline, Psychose, ADHS. „Es war ein Diagnostikwirrwarr ohne Ende“, sagt der junge Mann. Vor drei Jahren dann, mit 21, setzt er von sich aus alle Medikamente ab, beendet die Therapien. Er sucht sich eine Beratungsstelle in Hamburg, die auf sexuelle Gewalt gegenüber männlichen Jugendlichen spezialisiert ist, und eben den Gesundheitskiosk. „Das eine ist eine Fachberatung, die geht in die Tiefe. Und im Kiosk bekomme ich Hilfe für den Alltag. Diese Kombination ist für mich produktiver als alles, was ich ansonsten in meinem Leben erfahren habe.“

Netzwerke helfen

Möglich wird dies durch ein umfangreiches Netzwerk, das in den vergangenen drei Jahren geschaffen wurde. Das Ärztenetz Billstedt/Horn e.V. zählt mittlerweile 60 Mitglieder, die Hälfte der niedergelassenen Haus- und FachärztInnen in Billstedt und Horn. Mit vier Krankenhäusern sind Kooperationsverträge geschlossen worden, mit dem Ziel, dass vulnerable PatientInnen nach der Entlassung von den Angeboten des Gesundheitskiosks profitieren und die Zusammenarbeit mit den niedergelassenen ÄrztInnen optimiert wird. 100 soziale Einrichtungen aus Billstedt und Horn arbeiten in diesem Zusammenhang mit dem Gesundheitskiosk zusammen. Die sich im Aufbau befindliche elektronische Patientenakte mit einer IT-gestützten Befundübermittlung soll künftig dazu führen, dass niedergelassene ÄrztInnen und Krankenhäuser vor und nach stationären Aufenthalten besser zu-

sammenarbeiten. So werden Versorgungsbedarfe wie chronische Erkrankungen oder das Fehlen pflegender Angehöriger frühzeitig erkannt und in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitskiosk und dem Ärztenetz gelöst.

Gerd Fass sieht schon sehr viel erreicht durch die gemeinsame Arbeit im Netzwerk: „Für uns niedergelassenen Ärzte kann diese Kooperation zu einer ungeheuren Arbeitserleichterung führen, weil wir einen zentralen Ansprechpartner haben, über den wir wichtige Dokumente der Patienten sofort in der Hand haben und damit auch eine Behandlungssicherheit bekommen.“ Gestützt wird diese Vernetzung durch regelmäßige Treffen mit den beteiligten Akteuren, durch Versorgungskoordinatoren der Gesundheit für Billstedt/Horn UG sowie durch Qualitätszirkel und Fortbildungen für ÄrztInnen und MFA. Etwa zu Arzneimittelnebenwirkungen bei älteren Menschen, Psychiatrie, moderner Wundbehandlung und Onkologie.

Beispiel aus der Praxis: Begleitung bei Krebs

Nathalia B. (Name geändert) ist gerade in der Ausbildung zur Kindergartenhelferin, als die Diagnose kommt: Brustkrebs. Die 36-Jährige ist alleinerziehende Mutter von drei Kindern, die älteste ist 18, die beiden anderen sind 15 und acht Jahre alt. Der Schock sitzt tief. Alle Ängste, Verzweiflungen und Sorgen um die Zukunft muss sie allein bewältigen. Ihre pubertierenden Kinder sind ihr dabei keine Hilfe. „In dieser Situation kam Frau B. das erste Mal in den Gesundheitskiosk“, sagt Lucie Schauer, die Nathalia B. seitdem begleitet. Sie kam von sich aus, nach der Diagnose, weil sie so verzweifelt war und nicht wusste, was sie machen soll. Es folgten Krankenhaus, Chemo- und Strahlentherapie.

Lucie Schauer kennt diese Situation aus vielen Gesprächen mit anderen KlientInnen. Sie lässt die Frau erst einmal erzählen. Über ihre Kinder, die Schule, wie anstrengend sie die Situation während des Lockdowns empfindet. Dass sie durch die Schulschließung jetzt so viel nachholen müssen, die Älteste vor ihrem Abitur, die jüngere vor dem Abschluss der Mittleren Reife, die Kleine vor der Versetzung in die zweite Klasse. Dann fragt Lucie Schauer: „Haben Sie denn nun den Antrag auf eine Reha gestellt? Darüber hatten wir doch gesprochen.“

Es sind diese konkreten Fragen, die ihre KlientInnen zurück in die Spur holen. In die Perspektive, die sie selbst gestalten können. So auch hier. Nein, sie habe den Antrag noch nicht gestellt, weil sie Angst vor der Ablehnung hat. Die Beraterin kann sie beruhigen, sie gehen die konkreten Schritte durch. Und auch wenn es jetzt noch drei bis vier Monate dauert, ist Nathalia B. sichtlich erleichtert: „Jetzt kann ich schon auf etwas warten, worauf ich mich freuen kann.“ Zumal ihre Krankenkasse ihr jetzt auch eine Haushaltshilfe genehmigt habe, die sich während der Kur um die Kinder kümmert. „Und dann“, hofft Nathalia B., „kann ich vielleicht ja meine Ausbildung beenden. Und endlich eigenes Geld verdienen.“

Ausblick

Die Arbeit des Gesundheitskiosks und der Gesundheit für Billstedt/Horn UG hat in den vergangenen drei Jahren ein großes Echo in den Medien und der Politik erzeugt. Und das Interesse ist nach wie vor ungebrochen. Dies zeigt auch der Umstand, das neben den bisher vier großen Krankenkassen AOK R/H, BARMER, DAK Gesundheit und Techniker nun auch die BKK Mobil Oil einen Selektivvertrag mit der Gesundheit für Billstedt/Horn UG geschlossen hat. Verhandlungen mit weiteren Krankenkassen laufen.

Auch Anfragen aus weiteren Hamburger Stadtteilen sowie anderen Bundesländern über Möglichkeiten, einen Gesundheitskiosk aufzubauen, nehmen deutlich zu. Ein Beleg dafür, dass in Hamburg-Billstedt gezeigt wird, wie in benachteiligten Regionen eine populationsorientierte Versorgungsstruktur funktionieren kann – auch und gerade dort, wo Armut und soziale Ungerechtigkeiten zu einer medizinischen Unterversorgung und deutlich höheren Krankheitslast führen als in wohlhabenden Regionen. ■

Gesundheitsförderung bedeutet für mich ...

„... die Gesundheitskompetenz der Menschen zu stärken und mich für ein gerechteres Gesundheitssystem zu engagieren.“



Klaus Balzer

ist Leiter der Kommunikation und Pressearbeit der Gesundheit für Billstedt/Horn UG.
K.Balzer@gesundheit-bh.de