

Die TSS – Informationsstelle stellt sich vor.

Sterben, Trauer, Schmerztherapie, Patientenschutz – vom Tabu zur praktischen Hilfe: Adressen für den letzten Wegabschnitt.

Der kurze Weg zur transparenten Information ist das Ziel der Informationsstelle der TSS, einem Angebot der Theodor Springmann Stiftung. Themen wie Sterben, Schmerztherapie, Patientenschutz oder Trauer sind nicht Bestandteil unseres alltäglichen Lebens. Wer plötzlich dazu Informationen und Adressen benötigt, befindet sich oft in einer schwierigen Lage. Die Auseinandersetzung mit diesen ungewohnten Inhalten bedeutet häufig eine persönliche Herausforderung. Zwar gibt es bundesweit inzwischen eine Vielzahl von Informationsquellen, Hilfsangeboten und unterstützenden Einrichtungen. Aber wo fängt man an? Und was ist möglich und sinnvoll? Auch unter Fachleuten herrscht oft ein Mangel an Transparenz und Vernetzung.

Verzweiflung und Wissensdefizit bei gleichzeitiger Informationsflut bilden eine ungünstige Ausgangssituation für die Suche nach geeigneten Informationsquellen. Genau hier will die Informationsstelle der TSS helfen.

Aufklärung

Die Hauptaufgabe der TSS besteht in der individuellen Vermittlung von Adressen zu Einrichtungen, Projekten und Dienstleistungen, die Betroffene unterstützen. Neben einem Beratungsdienst am Patiententelefon bietet die TSS auch Informationen außerhalb der Sprechzeiten über die Website mit einer umfangreichen Adress-Datenbank an.

Information

Viele Informationen machen aber noch lange kein Wissen. Hilfesuchende Anrufer und Internetnutzer sollen eine Orientierung erhalten, um sinnvolle nächste Schritte zu planen. Voraussetzung für diese Art von Info-Broking ist die umfangreiche, schnelle **Datenbank der TSS**. Über 4.000 Datensätze zu Einrichtungen, die sich mit Sterben, Tod, Schmerz und Patientenschutz beschäftigen, umfasst die Datenbank zurzeit und wird dabei ständig aktualisiert und erweitert. Da meistens nach wohnortnahen Adressen gefragt wird, bietet die Datenbank sowohl lokale als überregionale Daten. Die Abfrage und Aufnahme von Adressen in die Datenbank ist kostenlos. Sie ist öffentlich zugänglich unter www.patiententelefon.de.

Datenbank
www.patiententelefon.de

Patiententelefon
030/44024079
Mo-Do 10-14

Website
www.patiententelefon.de

Ein Anruf genügt oft schon: Das **Patiententelefon** bietet den Informationssuchenden eine telefonische Auskunftsmöglichkeit. Unter der Rufnummer 030 /44024079 stehen die Mitarbeiter von Montag bis Donnerstag 10-14 Uhr Beratungen zur Verfügung. Die

Website www.patiententelefon.de ergänzt das Informationsangebot der TSS. Angefangen von A wie Altenpflege bis V wie Vorsorge im Trauerfall finden die User vorsortierte und bewertete Links. Kostenlose Veranstaltungshinweise von Multiplikatoren, Broschüren- und Literaturtipps und ein Gästebuch für den Austausch runden das Angebot ab.

Individuell

Da es sich bei Anfragen im Themengebiet Trauer, Sterben, Schmerztherapie und Patientenschutz fast immer um akute Fragen handelt, werden die Antworten möglichst zeitnah gegeben, d.h. noch während des ersten Telefonats oder Email erhalten die Anrufer eine zumindest vorläufige Auskunft. Auf Wunsch werden dann tiefere und aufwendigere Internet-Recherchen angeboten. Für die beratenden Mitarbeiter der TSS-Informationsstelle ist die Perspektive der Anrufer/User oberstes Prinzip. Die Antworten sind ergebnisorientiert, entscheidend ist die Lebenslage der Hilfesuchenden, aus der sie sich an die Stiftung wenden.

Fortbildung

Neben der Internetrecherche auf Anfrage umfasst das Angebot der TSS-Informationsstelle auch ein kostenloses **individuelles Internettraining** – entweder in Gruppen in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern wie z.B. SEKIS und Netd@ys oder als persönlich begleitende Internetsuche in den Räumen der Berliner Informationsstelle.

Multiplikatoren aus dem Sozial- und Gesundheitswesen bietet die TSS-Informationsstelle verschiedene Fortbildungen an, z.B. zum Patientenrecht, Internet und terminale Krankheit, Datenschutz in der virtuellen Patientenakte.

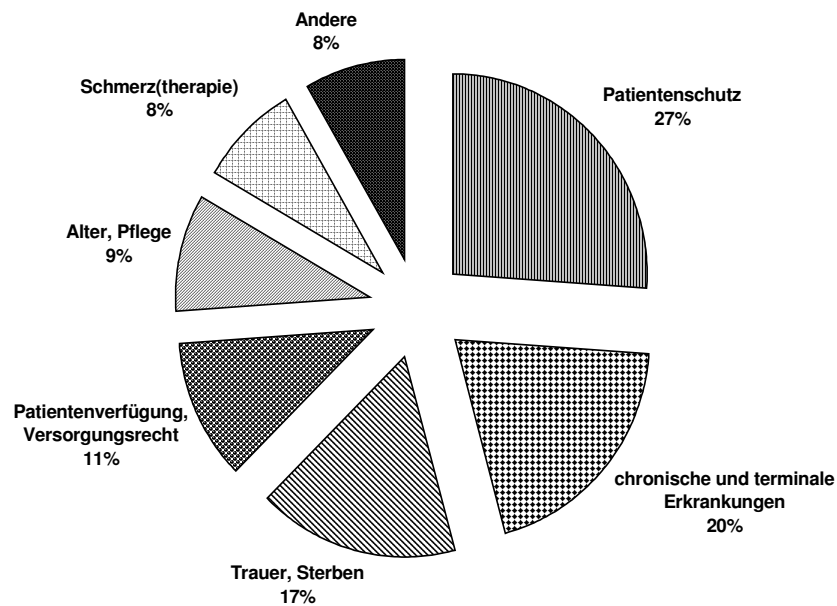
Jede(r)

Das kostenlose Angebot der TSS-Informationsstelle steht allen offen. Patienten, Angehörige und engagierte Bürger nutzen es genauso, wie die Fachleute aus den beratenden und betreuenden Einrichtungen, z.B. Schmerztherapeuten, Mitarbeiter der Hospize, Pflegedienste, Kliniken. Auch Journalisten greifen für ihre Recherche auf das Angebot zurück.

Zuverlässig

Viele Nutzer der TSS-Informationsstelle haben bereits Enttäuschungen erlebt im Umgang mit den Themen Sterben, Schmerztherapie oder Patientenrecht. Dies wird bei der individuellen Beratung berücksichtigt. Am Häufigsten fragen Anrufer und Internetuser nach Adressen von Einrichtungen, die sie und ihre Familie auf den Gebieten des Patientenschutz (z.B. „Wer unterstützt Patienten bei Behandlungsfehlern?“) und chronischer, terminaler Krankheiten (z.B. „Wer bietet ambulante Schmerztherapie?“) unterstützen.

„Wer kann, wo finde ich...?“ – Häufig nachgefragte Themen:



Unabhängig

Die Informationsstelle der Stiftung arbeitet frei von kommerzieller oder religiöser Trägerschaft und hat durch ihre eigene Datenbank eine höchst unabhängige Informationsquelle. Die Datenabfrage setzt an den Bedürfnissen der Suchenden an. Die benutzerorientierte Suchmasken-Oberfläche gibt viele Vorschläge, wie die Suche aussehen könnte.

Vertraulich

Auf Datenschutz wird bei den speziellen Themen wie Sterben und Patientenrecht ein besonderer Wert gelegt. Anrufer und Internetuser können anonym bleiben. Wer nicht zurückgerufen werden möchte, ruft selbst wieder an.

Transparent

Die TSS engagiert sich besonders für mehr Transparenz von Gesundheitsinformationen im Internet und nimmt teil an „afgis“, dem vom Bundesministerium für Gesundheit initiierten Qualitätssicherungsprogramm.

Die Auswahl der Adressen und Informationen für die Weitergabe erfolgt nach überprüfbaren Qualitätskriterien – gleichgültig, ob es sich dabei um die Datenbank, die Website oder das Telefongespräch handelt. Jährlich werden alle Daten neu erhoben. Die angebotenen Internetlinks werden geprüft, nachrecherchiert und bewertet, wobei kommerzielle und private Sites besonders gekennzeichnet werden.

Netzwerk

Die Informationsstelle der Theodor Springmann Stiftung arbeitet zusammen mit SEKIS (www.sekis-berlin.de), der Psychosozialen Beratungsstelle für Krebspatienten und Angehörige (www.krebsberatung-berlin.de) und dem Versorgungsamt. Die TSS ist Mitglied in Netzwerken wie dem Berliner Forum Patienteninteressen (BFP), dem Berliner Arbeitskreis Patienteninformation (BAP), dem Netzwerk Verbraucherschutz Berlin (www.verbraucherschutz-berlin.de), dem Aktionsforum Gesundheitsinformationssysteme afgis (www.afgis.de) und dem Bundesverband Deutscher Stiftungen (www.stiftungen.org).

Qualifiziert

Die Projektleiterin Evelyne Hohmann kann auf ein kleines Team qualifizierter Mitarbeiter zurückgreifen, die in der Online-Recherche und der Gesprächsführung geschult sind.

Anstiften

Die TSS-Informationsstelle wurde 1999 von der Stifterin gegründet. Die Fotografin lebt und arbeitet in Berlin und Bayern. Der Künstlerin liegt es vor allem am Herzen, die Lebensqualität von schwerkranken und alten Menschen zu verbessern. „Ich möchte mit meinem Engagement auf die schwierige Situation pflegebedürftiger und alter Menschen und ihrer Angehörigen hinweisen. Aus eigener Erfahrung weiß ich, wie schwierig es ist, Pflege und Hilfen für Angehörige zu organisieren und überhaupt erst einmal die richtigen Ansprechpartner zu finden. Mit der TSS-Informationsstelle möchte ich diesem Defizit ein praxisorientiertes Angebot entgegensetzen. Vielleicht kann unsere Stiftung einen Beitrag zu einer Änderung im Umgang mit dem Sterben und den dazugehörigen Themen Pflege, Patientenschutz und Trauer leisten.“

Mithelfen

Die Stiftung ist gemeinnützig und mildtätig. Spenden an die TSS sind steuerlich abzugsfähig.

Spendenkonto:

Theodor Springmann Stiftung

Bank Dresdner Bank

BLZ 700 800 00

Konto 01 68 20 40 00

Vorort und Bundesweit

TSS-Informationsstelle

Reuchlinstraße 10-11

10553 Berlin

Tel. 030 / 44024079

Fax 030 / 44024099

auskunft@patiententelefon.de

www.patiententelefon.de