

## FRAGEN VON NUTZERN UND RECHERCHE-ERGEBNISSE DER BERATER/INNEN BEISPIELE AUS TELEFONATEN UND E-MAILS

### BEISPIEL TRAUER



#### Anfrage der Nutzerin / des Nutzers

Sehr geehrte Damen und Herren,  
vor zwei Monaten ist meine Lebensgefährtin im Alter von 32 Jahren an einer schweren und leider selten diagnostizierten Krankheit überraschend verstorben. Zum Anfang war Einiges an Aufgaben zu verrichten, doch nun habe ich sehr große Probleme mit dem Tod meines Engelchens fertig zu werden und brauche dringend Unterstützung. Können Sie mir Institutionen (Selbsthilfegruppen, Psychologen oder Ähnliches) aus der Region < Region> nennen, die mir weiterhelfen können?  
Vielen Dank im Voraus für Ihre Bemühungen und Ihre Hilfe.

#### Antwort der Beraterin / des Beraters

Lieber Herr ...,  
ich habe eine Reihe von Angeboten in Ihrer Wohnortnähe gefunden (s. u.). Wenn nichts Passendes für Sie dabei ist: Wenden Sie sich an die nächste Selbsthilfekontaktstelle. Dort können Sie sich zu den regionalen Angeboten beraten lassen. Trauergruppen und Trauerberatung werden oft auch von Kirchengemeinden angeboten. Ebenso werden von der Landesarbeitsgemeinschaft Hospiz lokale Trauergruppen vermittelt.

Angebote in Ihrer Wohnortnähe:

- Trauercafe in der Diakonie
- Gesprächsgruppe - „Seinen Schmerz aussprechen können“
- Seminar „Du fehlst mir so sehr“, Wochenende für Menschen, die früh ihren Lebenspartner durch Tod verloren haben, auch wenn es schon länger zurück liegt.
- Begleitung für Trauer und Abschiednehmen im Hospiz <Ort>

Ansprechpartner:

- Selbsthilfekontaktstelle <Ort>
- LAG Hospiz [http://www.dhvp.de/ueber-uns\\_mitglieder.html](http://www.dhvp.de/ueber-uns_mitglieder.html)

Links, Literaturtipps und aktuelle Termine für Trauerseminare auf unseren Seiten:  
<http://www.patiententelefon.de/trauer-und-bestattung>

### BEISPIEL KRANKHEIT



#### Anfrage der Nutzerin / des Nutzers

Sehr geehrte Damen und Herren,  
gerade erfahre ich von einem Freund, dass bei ihm die Erkrankung ALS diagnostiziert wurde. Da es sich vermutlich um ein seltenes Krankheitsbild handelt und die örtliche Arztwahl (<Ort>) begrenzt ist und mir als Laie der Überblick fehlt, brauche ich Hilfe. Ich suche medizinische Zentren, die sich mit dieser Erkrankung näher befassen (Forschung, Behandlung) und auch Selbsthilfegruppen. Können Sie mir Hinweise schicken, die mich auf der Suche weiterbringen?  
Für Ihre Bemühungen bedanke ich mich herzlich und verbleibe mit freundlichen Grüßen

#### Antwort der Beraterin / des Beraters

Sehr geehrter Herr ...,  
es gibt eine Fachgesellschaft, die sich mit Krankheitsbildern ähnlich dem Ihres Freundes befasst und die allgemein über Ataxien und Therapiemöglichkeiten informiert. Zusätzlich wird eine Fachberatung und ein Forum angeboten. Ansprechpartner und Regionalgruppen finden Sie hier: <http://www.ataxie.de/content.php/116-kontakt-zur-dhag>  
Deutsche Heredo-Ataxie-Gesellschaft, Hofener Str. 76, 70372 Stuttgart,  
Tel: 0711/5504644, Di-Fr 9-12 Uhr, Do 14-17 Uhr <http://www.ataxie.de>

**BEISPIEL**  
**KREBSERKRANKUNG**



**Anfrage der Nutzerin / des Nutzers**

(...) bei meinem Vater wurde letzte Woche Bauchspeicheldrüsenkrebs diagnostiziert. Nach weiteren Untersuchungen im Klinikum I in <Ort> haben sie nun auch noch Streuungen an Leber und Zwölffingerdarm festgestellt. Neben einem Magengeschwür leidet er außerdem seit ein paar Monaten noch an Diabetes. Die Ärzte geben nicht gerade viel Hoffnung, aber da mein Vater nie geraucht oder getrunken hat und sonst immer kerngesund war, wollen wir die Hoffnung nicht einfach so aufgeben. Können Sie mir gute Ratschläge geben???

**Antwort der Beraterin / des Beraters**

Liebe Frau ...,  
Sie können sich die Site des Arbeitskreises der Pankreatektomierten e.V. anschauen. Diese, schon seit 1976 bestehende, Selbsthilfeinitiative gibt Informationsbroschüren und ein Handbuch heraus, berät über OP-Verfahren, Nachsorgekliniken. Angeboten wird Sozialberatung, Erfahrungsaustausch und ein Forum. - Alles Gute für Sie!  
<http://www.adp-dormagen.de>  
Eine Übersicht über Krebs-Beratungsstellen und -telefone in Ihrer Nähe finden Sie hier:  
[http://www.inkanet.de/db/therapien\\_untersuchungen/beratungstelefone](http://www.inkanet.de/db/therapien_untersuchungen/beratungstelefone)

**BEISPIEL**  
**SCHMERZTHERAPIE**



**Anfrage der Nutzerin / des Nutzers**

Sehr geehrte Damen und Herren!  
Ich suche einen Schmerztherapeuten in dem Postleitzahl-Bereich 34 oder 35 sowie dem Bereich 57 - 59. Ich würde mich freuen, wenn Sie mir die Infos möglichst bald zukommen lassen würden. Vielen Dank für Ihre Mühe

**Antwort der Beraterin / des Beraters**

Sehr geehrter Herr ...,  
die erste Adresse, um einen Schmerztherapeuten zu finden ist die Internetadresse <http://www.schmerztherapeuten.de>. Alternativ können Sie auch über die URL <http://www.dgss.org/index.php?id=871> der Deutschen Gesellschaft zum Studium des Schmerzes e.V. (DGSS) im Mitgliederverzeichnis kompetente Therapeuten finden.  
Für die Suche nach Kliniken bietet die Certkom e.V. Adressen spezialisierter Kliniken mit Zertifikat unter <http://www.certkom.com/index.php?id=10>. Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Versorgung mit- und Forschung zu Schmerztherapie und Palliativmedizin zu fördern. Ein weiterer guter Ansprechpartner ist die Deutsche Schmerzhilfe e.V. <http://www.schmerzhilfe.de/c/kontakt.html> und die Deutsche Schmerzliga e.V., sie bietet Informationen über die Möglichkeiten der modernen Schmerztherapie, setzt sich für das Recht der Patienten auf eine kompetente Behandlung ein Telefon: 0700/375 375 375 (Mo.-Fr. 9-12 Uhr, 12 Cent/Minute) <http://www.schmerzliga.de>.

Gerne recherchiere ich für Sie nach konkreten Adressen, dazu bräuchte ich aber nähere Angaben zu ihrem Wohnort, der Art des Schmerzes (akut oder chronisch? - Kopfschmerz, Tumorschmerzen, rheumatische...?) Haben Sie ein bestimmtes Behandlungskonzept im Sinn (Medikamente, Entspannungsmethoden, alternative Behandlungsmethoden...) und - da die Anfrage dringend klingt - ob Sie eine Schmerzambulanz, Schmerzklinik oder einen Schmerztherapeuten suchen.

Hier finden Sie die obigen Adressen im Überblick sowie weitere regionale Angebote:  
<http://www.patiententelefon.de/schmerz/schmerztherapeuten.html>

BEISPIEL  
PATIENTENRECHT



**Anfrage der Nutzerin / des Nutzers**

am <Datum> wurde bei mir eine Laserbehandlung an der Oberlippe, zur dauerhaften Haarentfernung, durchgeführt. Mein Arzt verbrannte mich auf der rechten Seite so stark, dass ich heute noch, nach sechs Wochen, eine Wunde habe. Ich suchte eine Hautärztin auf, die mir sagte, dass es bestimmt noch sechs Wochen dauern würde, bis es einigermaßen verheilt ist und wahrscheinlich werde ich eine Narbe zurück behalten. Mein Arzt, ist der Meinung, so etwas könne passieren. Ich habe eine Einverständniserklärung unterschrieben, aus dieser geht aber nicht hervor dass es zu solch einer Verbrennung kommen kann. Hätte ich so etwas vorher gewusst, dann hätte ich es bestimmt nicht machen lassen. Mein Arzt ist nicht der Meinung, dass er etwas falsch gemacht hat und ist auch nicht bereit, mir mein Geld zurück zu geben. Wie soll ich mich verhalten? Vielen Dank im Voraus.

**Antwort der Beraterin / des Beraters**

Sehr geehrter Herr ...,  
An sich muss der Arzt vor der Behandlung über die Art und Wahrscheinlichkeit der Risiken aufklären. Das wird dokumentiert und von der aufgeklärten Patientin unterschrieben. Ihr Geld können Sie direkt nicht zurückerhalten, die Leistung ist ja erbracht. Erst wenn sich herausstellt, dass die Verletzung aufgetreten ist, weil die Behandlung fehlerhaft war oder Sie nicht auf das Risiko hingewiesen wurden, ist Schmerzensgeld oder Schadenersatz möglich. Sie können sich an Ihre Krankenkasse wenden, einige Kassen beraten ihre Mitglieder, zumal ihnen Kosten durch fehlerhafte Behandlung entstehen. Für eine persönliche Beratung wenden Sie sich an eine Patientenberatungsstelle in Ihrer Region. Die Adresse finden Sie unter [http://www.patiententelefon.de/patientenschutz/pat\\_beratungsstellen.html](http://www.patiententelefon.de/patientenschutz/pat_beratungsstellen.html)  
Hilfreich ist auch die Checkliste zum Vorgehen bei Behandlungsfehlern Verbraucherzentrale Bremen: <http://www.verbraucherzentrale-bremen.de>

BEISPIEL  
SOZIALRECHT



**Anfrage der Nutzerin / des Nutzers**

... meine Mutter ist an Krebs erkrankt, sie ist 58, arbeitet noch. Kann sie früher Rente erhalten, ich habe gehört, dann hat sie Abzüge. Wo kann sie sich informieren. Ich würde mich freuen, von Ihnen zu hören.

**Antwort der Beraterin / des Beraters**

Sehr geehrte Frau ...,  
ob und wann Ihre Mutter vorzeitig in Rente gehen kann, lässt sich nicht pauschal beantworten. Es hängt von ihren persönlichen Voraussetzungen (Grad der Behinderung, Versicherungsjahre usw.) ab. Eine erste Übersicht bietet die Broschüre „Reha und Rente für schwerbehinderte Menschen“ der Deutschen Rentenversicherung.  
Servicetelefon für Fragen zur Rentenversicherung und zur Bestellung von (Papier-) Broschüren 0800 – 10004800, direkter link: <http://www.deutsche-rentenversicherung.de> (bei: Formulare und Publikationen/Broschüren und Gesetzestexte/Rehabilitation)  
Hier können Sie auch die Broschüre Erwerbsminderungsrente: das Netz für alle Fälle herunterladen oder bestellen.  
Es kann helfen, Mitglied in einem der Sozialverbände zu werden, sie unterstützen ihre Mitglieder durch Beratung und Vertretung.  
<http://www.sozialverband.de>, <http://www.vdk.de>.  
Gewerkschaftsmitglieder können die örtliche Sozialrechtsberatung des DGB in Anspruch nehmen. Siehe auch:  
<http://www.inkanet.de/db/sozialrecht/schwerbehinderung/index.html#rente>

**BEISPIEL  
AKTENEINSICHT**



**Anfrage der Nutzerin / des Nutzers**

Leider muss ich meine Augenärztin wechseln. Ich ziehe um und sie geht in den Ruhestand. Was passiert mit meiner Patientenakte? Kann mein neuer Augenarzt sie nutzen? Muß sie ihm zugestellt werden auf Anforderung? Darf ich Ihre Abschrift verlangen? Wird sie mir ausgehändigt? Ich bekomme nur „nebulöse“ Antworten von der Sprechstundenhilfe. Des Weiteren möchte ich gern in Erfahrung bringen, wie lange Patientenakten aufbewahrt werden müssen. Gibt es Unterschiede beim Arzt und im Krankenhaus? Im Voraus vielen Dank für die Auskünfte.

**Antwort der Beraterin / des Beraters**

Sehr geehrter Herr ...,  
sie finden unten stehend zu Ihrer Information die rechtlichen Grundlagen und einen Musterbrief, den Sie an Ihre Bedürfnisse bei Bedarf anpassen können. Für Krankenunterlagen ambulanter Patienten ist in der Berufsordnung für Ärzte eine Aufbewahrungsfrist von 10 Jahren vorgesehen, Krankenakten stationärer Patienten dürfen ebenfalls frühestens nach 10 Jahren vernichtet werden. Aufbewahrungsfristen von bis zu 30 Jahren sind gesetzlich vorgeschrieben z. B. nach der Strahlenschutz- oder Röntgenverordnung und für Aufzeichnungen nach dem Transfusionsgesetz.

Ein Musterschreiben finden Sie hier: <http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/beratung/gesundheits/patientenlexikon.html#Einsichtsrecht>

Informationsbroschüre als pdf-Datei (BAGP-Info Nr. 5): Einsichtsrecht, Handlungsempfehlung bei Verweigerung des Einsichtsrechts, Musterschreiben, rechtl. Grundlagen  
[http://www.gesundheits.de/bagp/bagp\\_information\\_info.html](http://www.gesundheits.de/bagp/bagp_information_info.html)

Links zum Thema und weitere Literatur-/Broschürentipps auf unseren Seiten:

<http://www.patiententelefon.de/patientenschutz/akteneinsicht.html>

**BEISPIEL  
BESTATTUNG**



**Anfrage der Nutzerin / des Nutzers**

Über das Internet bin ich auf Ihre Homepage aufmerksam geworden. Anbei habe ich eine kurze Frage, für eine Bekannte. Ihre Mutter hatte Lungenkrebs und ist sehr rasch verstorben. Diesbezüglich wollte ich nachfragen, ob und welche Möglichkeiten es zur finanziellen Unterstützung der Beerdigung geben würde. Eine Sozialbestattung ist momentan sehr schwankend und zieht sich nun schon sehr lange hin. Natürlich ist das für sie eine riesige Belastung, da sie einfach die finanziellen Mittel nicht hat. Es wäre sehr schön, wenn Sie mir helfen bzw. eine kurze Nachricht schicken könnten. Vielen Dank!

**Antwort der Beraterin / des Beraters**

Sehr geehrte Frau ...,

es gibt Bestattungsinstitute, die würdige Sozialbestattungen anbieten. Sie können Ihre Bekannte unterstützen, das Richtige zu finden. Lassen Sie sich beraten und holen sie einen Kostenvoranschlag ein. Die Preisunterschiede sind oft erheblich, der Vergleich mehrerer Bestattungsunternehmen lohnt sich. Vielleicht können Sie ihre Bekannte begleiten und in den „geschäftlichen“ Dingen unterstützen. Gute Beratung bietet auch die Verbraucherzentrale in Ihrem Bundesland: <http://www.verbraucherzentrale.info>  
Buchtip: Was tun, wenn jemand stirbt? Verbraucherzentrale Bundesverband (Hrsg.), von Lothar Heidepeter, 2011, Hilfestellung und Adressen für den Ernstfall sowie Informationen zu Kosten und gesetzlichen Regelungen

Aeternitas-Ratgeber "Sozialbestattung heute" kostenlos herunterladen oder gegen Porto bestellen <http://www.aeternitas.de/inhalt/recht/sozialbestattung>

Weitere Links zum Thema sowie Literatur- / und Broschürentipps auf unseren Seiten:  
<http://www.patiententelefon.de/trauer-und-bestattung/bestattungallgemein.html>