



Vorstellung der neuen **Unabhängigen Patientenberatung Deutschland**

Tomasz Tomczyk,
Leiter Beratungsstandorte und Gesundheitsnetzwerke
Zentrale Berlin

18.04.2018



UPD IM ÜBERBLICK

BERATUNGSWEGE, KANÄLE UND BERATUNGSTHEMEN



Bürgernah – Erreichbar – Qualifiziert

Die Patientenberatung berät auf verschiedenen Kanälen

- UPD ist **persönlich, telefonisch, via App, schriftlich** und **online** für Ratsuchende erreichbar
- UPD steht Ratsuchenden **80 Stunden wöchentlich** telefonisch zur Verfügung (Mo-Frei 8:00-22:00 Uhr, Sa 8:00-18:00 Uhr)
- Ausbau der Vor-Ort-Beratung auf **30 Standorte** mit individuellem Beratungsangebot
- **3 UPD-Beratungsmobile** mit regelmäßiger Präsenz in mehr als 100 Städten und Gemeinden





Bürgernah – Erreichbar – Qualifiziert

Die Patientenberatung bietet Beratungsqualität auf nachhaltiger Basis

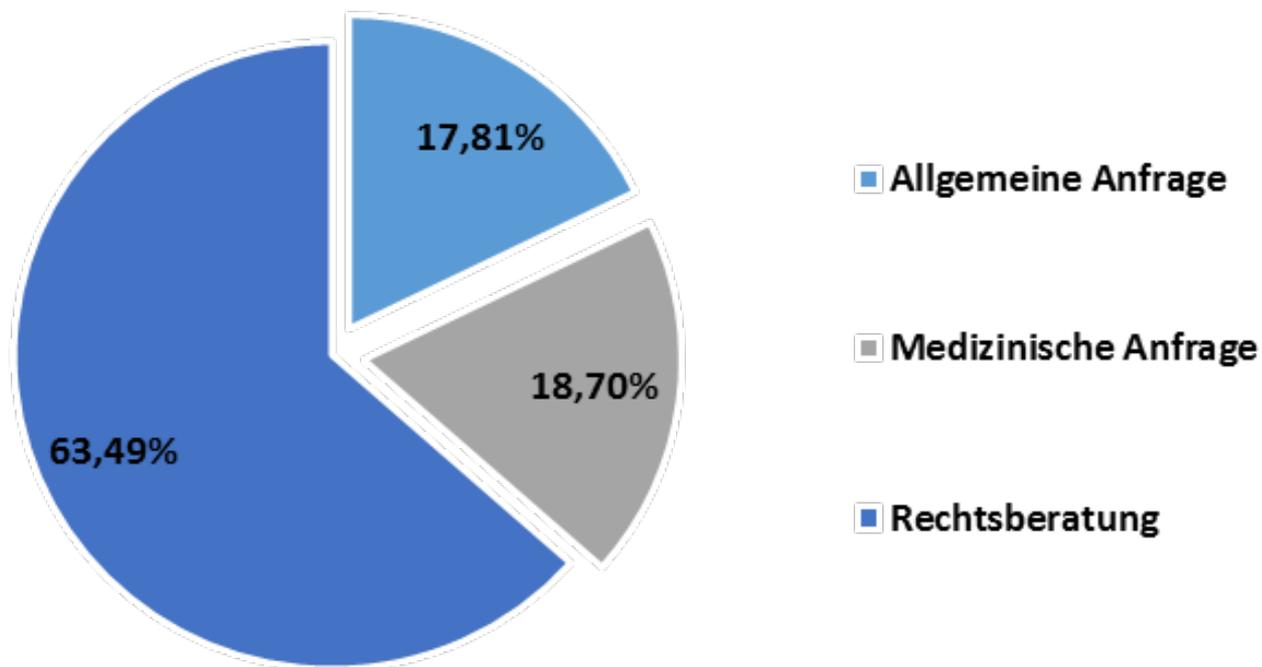
- **Die Fachkompetenz** der UPD garantiert ein Team aus juristischen und medizinischen Fachkräften, Apothekern, Juristen und Fachärzten
- **Beratung** zu (sozial-) rechtlichen und medizinischen Fragen und Anfragen von Ratsuchenden
 - evidenzbasiert,**
 - leitliniengerecht,**
 - neutral und unabhängig**
- Einsatz eines zentralen **Wissensmanagement-System** sichert Qualität auf nachhaltiger Basis
- Muttersprachliche Erreichbarkeit und Beratung an **64 Stunden** in der Woche für **vulnerable Zielgruppen**





Bürgernah – Erreichbar – Qualifiziert

Nutzung der Beratungskanäle der Patientenberatung - Rechtsfragen dominieren



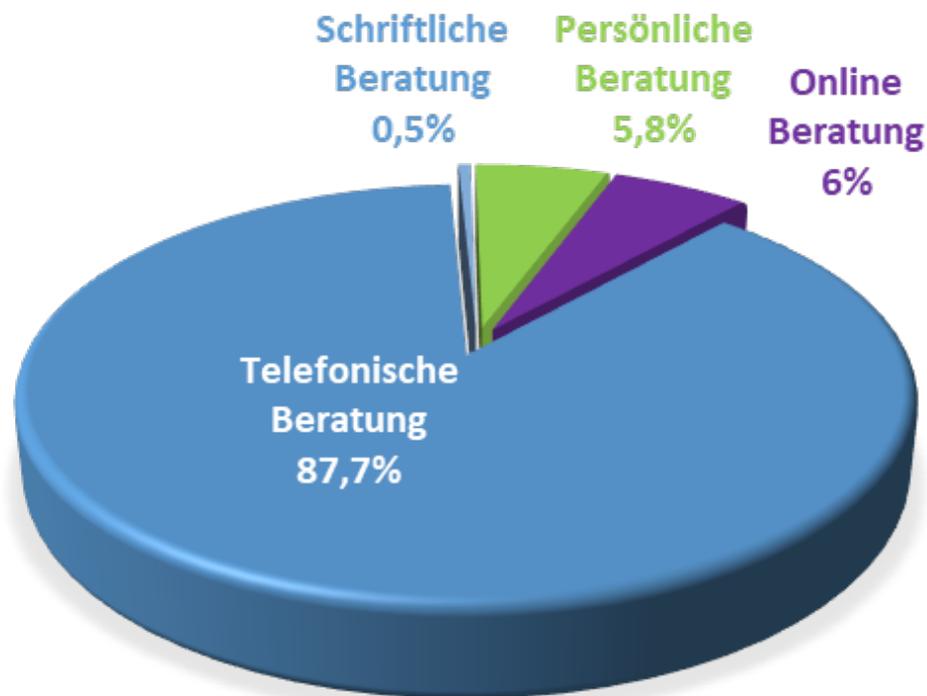
Zeitraum: 01.01.2017 - 31.12.2017, n = 154.921 (alle Beratungen)



Bürgernah – Erreichbar – Qualifiziert

Nutzung der Beratungskanäle der Patientenberatung - Rechtsfragen dominieren

BERATUNGSKANÄLE





Bürgernah – Erreichbar – Qualifiziert

Beratungen in Nordrhein-Westfalen im Jahr 2017

**Beratungsstelle
in Duisburg**

**Beratungsstelle
in Köln**

**Beratungsstelle
in Dortmund**

**Beratungsstelle in
Bielefeld**

Mobile Beratung:
Hamm, Lippstadt, Paderborn,
Münster, Wuppertal,
Düsseldorf, Mönchengladbach,
Aachen, Düren, Siegen,
Winterberg, Brilon
Iserlohn



Nordrhein-Westfalen:
20.360 Beratungen insgesamt*
1275 persönliche Beratung*
6.3% Anteil persönlicher
Beratung*



FEEDBACK DURCH MONITOR

GESETZLICHER AUFTRAG & BERATUNGSDOKUMENTATION



Individuelle Beratung, gesammelte Rückmeldung

Der Patientenmonitor zeigt, wie Patienten das Gesundheitssystem subjektiv erleben

Gesetzlicher Auftrag

- **Sozialgesetzbuch (SGB) Fünftes Buch (V), § 65b** Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung:
- „Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen fördert Einrichtungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten,
 - mit dem Ziel, die **Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und**
 - **Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen.**“

Beratungsdokumentation

DATENBASIS (154.000 Beratungen)

- Sichert nachhaltig Beratungsqualität
- Liefert Daten für Rückmeldung zu Problemlagen im System
- Generiert Kennzahlen für fortlaufendes Controlling der operativen Arbeit

Patientenmonitor

DOKUMENTATION & ANALYSE

- Erkenntnisse stehen Leistungserbringern, Kostenträgern, Politik und Öffentlichkeit zur Verfügung
- **Ziel: Verbesserungen können auf den Weg gebracht werden**

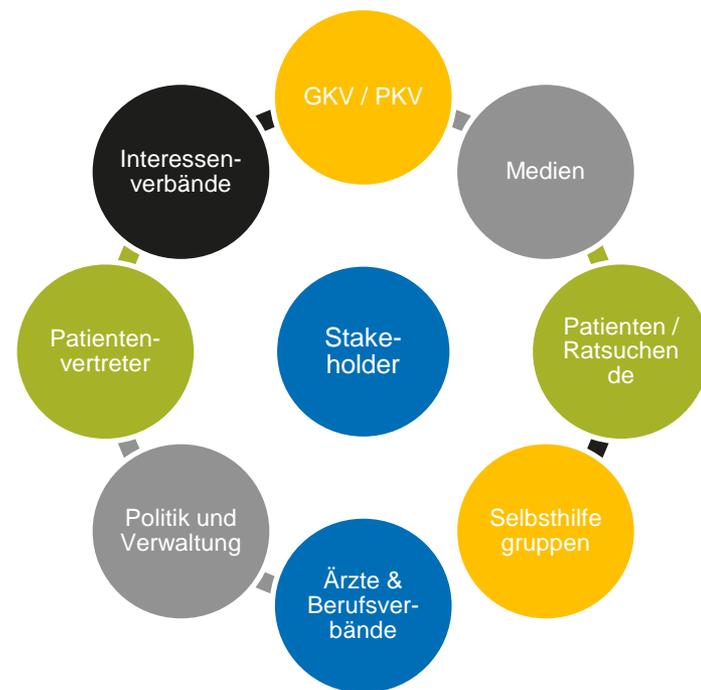


NETZWERKEN



Arbeit mit und in Netzwerken ist Teil des Beratungsauftrags

- Eine gute Vernetzung der UPD mit den Akteuren im Gesundheitswesen **stärkt die Beratungsqualität** und führt zu einem besonders effizienten Mitteleinsatz, weil dadurch qualifizierte, lokal passende Verweise und Kooperationen sowie eine Vermeidung von Doppelstrukturen ermöglicht werden.
- Neben dem Beratungsauftrag hat die UPD auch den **gesetzlichen Auftrag, Missstände im Gesundheitswesen aufzuzeigen** und die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken. Diesem Auftrag kann die UPD nachkommen, indem sie das Beratungsgeschehen systematisch dokumentiert, Problemlagen identifiziert und aufbereitet und Hinweise und Empfehlungen an die Akteure des Gesundheitswesens übermittelt.
- Dementsprechend sind für die Arbeit der UPD neben den Ratsuchenden **verschiedene Stakeholder des Gesundheitssystems von Interesse**, die selbst ebenfalls meistens ein (öffentliches oder politisches) Interesse an der UPD haben.





Warum Netzwerkarbeit die Beratung verbessert?

- **Weil wir Ratsuchenden eine bestmögliche Beratung und dem Gesundheitssystem eine effizient arbeitende Patientenberatung bieten wollen:**
 - Wir wollen Ratsuchende bei Bedarf an andere indikationsspezifische Patientenberatungsstellen verweisen
 - Wir wollen, dass Ratsuchende unsere regionalen Angebote kennen und dass Selbsthilfegruppen ihre Mitglieder auf unser Angebot aufmerksam machen
 - Wir wollen Doppelstrukturen vermeiden
- **Weil wir für die UPD einen höchstmöglichen Bekanntheits- und Akzeptanzgrad erreichen wollen, wozu gerade die Multiplikatoren vor Ort beitragen können**





Netzwerken: Zielgruppen

- Politik/Bundesverbände/ Landespolitik, Kommunalpolitik, Kommunalverwaltung
- Bundesverbände und bundesweite Einrichtungen
- Info- und Kontaktstellen im Rahmen der Selbsthilfe
- Regionale Beratungsstellen
- Lokale Medien von Netzwerkinstitutionen
- Akteure der vulnerablen Zielgruppen
- Wissenschaftliche Organisationen





Netzwerken: Bielefeld

- Selbsthilfe-Kontaktstelle Bielefeld
- Demenz Servicezentrum Region Ostwestfalen-Lippe
- pro familia
- Pflegestützpunkt Bielefeld
- Der PARITÄTISCHE, Kreisgruppe Bielefeld
- VPE – Verein Psychiatrie-Erfahrener Bielefeld e.V.
- Patienten-Informations-Zentrum (PIZ) Klinikum Mitte
- Selbsthilfe Viktoria e.V.
- Selbsthilfe bei Brustkrebs - Kraftvoll weitergehen +Lebensfreude - ja klar
- Trotz.dem – Selbsthilfegruppe für Frauen mit und nach Krebserkrankungen
- Gesundheits-, Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsamt





SERVICE



SERVICE: Die Mobile Beratung



Region Nordost:

2 Routen, 34 Städten

Region Westen

2 Routen, 33 Städten

Region Süden

3 Routen, 38 Städten





Das UPD – Mobil

Die UPD-Mobile bieten eine persönliche Beratungsmöglichkeit in kleineren Städten und ländlichen Gebieten

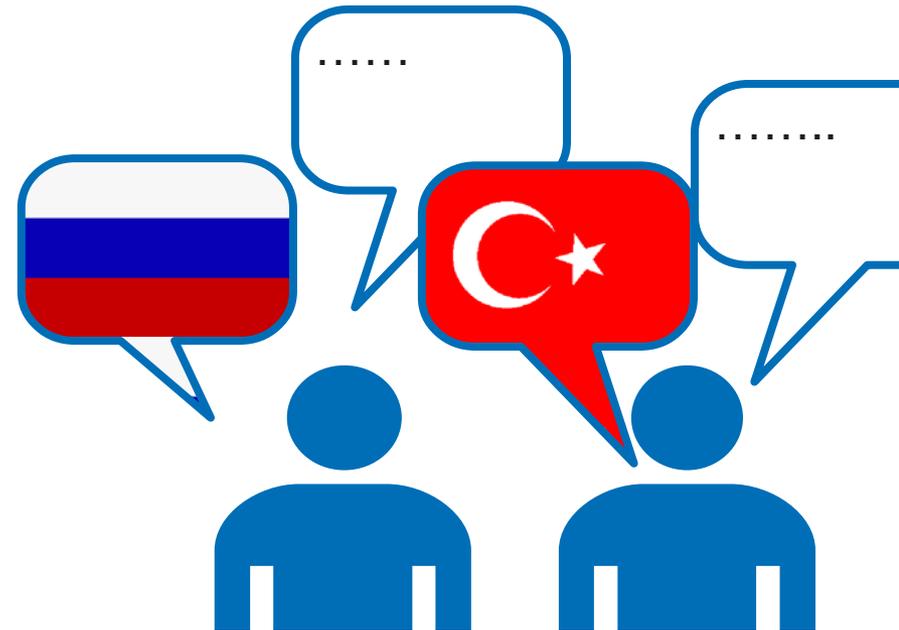




SERVICE: Keine Sprach-Barrieren in der Beratung

Das gesamte Expertenwissen auch in Russisch und Türkisch

- Professionelle Simultan-Übersetzung lässt alle Experten und alle Vor-Ort-Berater „fließend russisch und türkisch sprechen“
- Schriftlichen und digitale Angebote auch in Russisch und Türkisch
- Beratung im Zeitraum Montag-Samstag von 8-18 Uhr möglich
- Start eines Pilotprojektes „arabische Beratung“ SEIT Mai 2016; Dienstag von 11-13 Uhr und Donnerstag von 17-19 Uhr





SERVICE: Die neue UPD-App

AT&T 9:41 AM 100%



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD



Unabhängig. Neutral. Kompetent.

AT&T 9:41 AM 100%

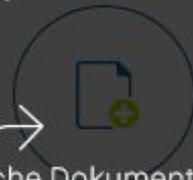


Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

Kostenlose telefonische
Beratung



Persönliche Dokumente
übermitteln



Überblick über bereits
gestellte Anfragen



UPD-Beratungsstellen
in Ihrer Nähe



Meine Anfragen-Übersicht
Neuigkeiten rund um die Themen
Gesundheit, Recht und Leben



Wissenswertes
zu Ihrer UPD



AT&T 9:41 AM 100%

zurück

Neue Anfrage



Kostenloser Rückruf zu einem bestimmten Zeitpunkt?
Geben Sie Ihre Telefonnummer ein und wählen Sie Ihren Wunschtermin aus.

Ihre Rückrufnummer

Ihr Wunschtermin

Terminierten Rückruf anfordern!

Datenschutz



**Vielen
Dank**