Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

Beratungsstelle Nürnberg

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland UPD

- ist ein als gemeinnützige GmbH geführter, deutschlandweit agierender Verbund unabhängiger Beratungsstellen
- hat den Auftrag eine nachhaltige, effiziente und patientenorientierte Beratungs- und Informationsinfrastruktur zu entwickeln
- hat im Jahr 2007 offiziell ihre Arbeit aufgenommen
- wird von 3 großen Organisationen partnerschaftlich getragen:
  - Sozialverband VdK Deutschland e.V.
  - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
  - Verbund Unabhängige Patientenberatung e.V.
- erfährt eine permanente wissenschaftliche Begleitung und Evaluation
- wird von der Gemeinschaft der gesetzlich Versicherten durch den GKV-Spitzenverband gefördert

Der Träger der Beratungsstelle Nürnberg ist der:

FÖRDERVEREIN UPN Unabhängige Patientenberatung Nürnberg e.V.

Mitglied im

- **Verbund Unabhängige Patientenberatung e.V. - VuP**
- **Bundesarbeitsgemeinschaft der Patientenstellen und – Initiativen - BAGP**

Kontakt:

Förderverein Unabhängige Patientenberatung Nürnberg e.V.
Leipziger Platz 17 | 90491 Nürnberg
Tel. 0911.242 71 72, Fax 0911.242 71 74
www.upd-nuernberg.de;
info@upd-nuernberg.de

Viele Menschen mit gesundheitlichen Anliegen wissen kaum, welche Möglichkeiten ihnen das Gesundheitswesen bietet und wie sie diese für sich nutzen können. Andere würden gerne gesundheitsbewusster leben oder Angebote des Gesundheitsmarkts wahrnehmen – wären sie nur besser informiert. So müsste manche Krankheit nicht entstehen, könnte früher diagnostiziert oder besser behandelt werden. Das System könnte effizienter arbeiten, wenn Bürgerinnen und Bürger die Angebote optimal nutzen könnten. Fortschreitende Spezialisierung verhindert die umfassende Sicht auf Patienten. Gerade sozial benachteiligte haben häufig Verständigungsschwierigkeiten. Nicht zuletzt öffnet sich das Gesundheitssystem dem Markt und Wettbewerb – womit auch unterschiedliche Interessen und potentielle Konflikte Einzug halten. So wächst aus vielen Quellen ein neuer Bedarf an umfassender, neutraler, patientenzentrierter Beratung, dem bislang kein entsprechendes Angebot gegenüberstand.

Die UPD versteht sich als zeitgemäße Antwort auf diese und weitere Entwicklungen im Gesundheitswesen. Sie positioniert sich als die unabhängige Anlaufstelle für alle Anliegen rund um die Gesundheit in ganz Deutschland. Unser Angebot ist eine professionelle Beratung, die strikt neutral ist, niemanden ausschließt und Hemmschwellen für Ratsuchende gezielt vermeidet. Indem sie das Interesse der Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt stellt, setzt die UPD einen neuen Akzent in der Beratungslandschaft im Gesundheitswesen – nicht in Konkurrenz, sondern als Ergänzung zu allen anderen vorhandenen Angeboten.

Nur aufgeklärte Patientinnen und Patienten können eine ärztliche Behandlung bestmöglich unterstützen und mithelfen Doppeluntersuchungen oder überflüssige Arzneimittelverordnungen zu vermeiden. Deshalb liegt es im Interesse aller Akteure im Gesundheitswesen die Selbständigkeit der Patienten zu stärken. Der Gesetzgeber hat dieses Ziel in die Gesundheitsreform aufgenommen. Die UPD hat den Auftrag eine nachhaltige, unabhängige Beratungsinfrastruktur aufzubauen, um eine gleichberechtigte Partnerschaft von Nutzern, Leistungsanbietern und Kostenträgern künftig zu gewährleisten.

Lotse, Wegweiser, Berater und Begleiter

Die UPD versteht sich als Wegweiser und Lotse durch das Gesundheitswesen. Wir beraten und informieren

- über Patientenrechte
- zu Kassenleistungen und gesetzlichen Regelungen
- bei Konflikten mit Ärzten oder Kostenträgern
- zu allgemeinen Fragen über Behandlungsmöglichkeiten oder Behandlungskosten

- zu Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Betreuungsverfügung
- über weitere Anlaufstellen im Gesundheitswesen
- wir helfen bei der Regionalen Suche nach Ärzten, Kliniken, Pflegediensten, Heilpraktikern, Therapeuten, Selbsthilfegruppen oder nach Fachanwälten im Medizin- und Sozialrecht

Mehr als 70 Beraterinnen und Berater arbeiten bundesweit in multidisziplinären Teams. Ihre Kompetenzen liegen auf den Feldern Gesundheit, Zivil- und Sozialrecht, sowie Psychosoziale Fragen. In speziellen Fragen ziehen wir einen erweiterten Expertenpool hinzu.

Unsere überregionalen Beratungsstellen sind:

- Institut für klinische Pharmakologie der TU in Dresden für Arzneimittelberatung
- Der Beratungs- und Informationsserver zu Esstörungen in Leipzig
- Zwei überregionale zahnmedizinische Kompetenzzentren in Köln und in Heidelberg
- Der Krebsinformationsdienst des deutschen Krebsforschungszentrums in Heidelberg
- Das Informationsangebot Allergie, Umwelt und Gesundheit, kurz: ALLUM
- Die Überregionale Beratungsstelle für Beschwerden über Psychiatrie und Psychotherapie

Ansprechpartner sind wir für alle, die vor, während oder nach einer Behandlung Klärungsbedarf haben, für allgemein Interessierte, Versicherte und auch Nichtversicherte, für Gesunde und Kranke, sowie für deren Angehörige. Viele verschiedene Wege führen zu uns. So stellen wir sicher, dass alle Ratsuchenden in Deutschland unser Angebot nutzen können.

- Montags bis freitags von 10 bis 18 Uhr ist zusätzlich zur regionalen Beratung das bundesweite, kostenfreie Beratungstelefon erreichbar. Unter 0800 0 11 77 22 sprechen Ratsuchende direkt mit unseren Beraterinnen und Beratern.
- Informationsangebot im Internet www.upd-online.de

Die Beratungstelle Nürnberg ist eine von 22 Regionalen Beratungsstellen zwischen Kiel und München. Wir beraten persönlich, telefonisch, mit- und ohne Terminvergabe die Ratsuchenden vor Ort. Die Kenntnis der Strukturen vor Ort und die regionale Vernetzung bilden das Herzstück des Angebots.

Unser Netzwerk

Strukturen aufbauen geht nur gemeinsam. Strategisch verfolgt die UPD das Ziel eine langfristig tragfähige Struktur der Unabhängigen Patientenberatung zu etablieren. Dafür ist eine Vernetzung im Gesamten Gesundheitswesen – mit Schwerpunkt in der Region – nötig. Mit allen wichtigen Akteuren pflegen wir deshalb Kontakte und Kooperationen. Wichtig ist uns, dass stets beide Partner von der Zusammenarbeit profitieren. Wir gehen auf Partner zu, zeigen gemeinsame Nutzenpotentiale auf und fichten die Zusammenarbeit darauf aus.
Auch in Nürnberg pflegen wir viele Kooperationen. Ein wichtiger Partner ist die Koordiantionsstelle Migration & Gesundheit des Gesundheitsamts. Im Rahmen der Zusammenarbeit entstand der Kooperationsflyer:**„Informations- und Beschwerdestellen für Patienten“ in deutscher, türkischer und russischer Sprache**.
Hilfreich für unsere Beratung vor Ort ist auch der Gesundheitswegweiser, ein Verzeichnis fremdsprachiger Ärztinnen und Ärzte und anderer Dienstleister im Gesundheitswesen, das von der Koordinationsstelle erstellt wurde.

Kooperationen pflegen wir mit

- Kostenträgern, wie z.B. den Krankenkassen
- Leistungserbringern, wie Ärzteverbände, Apotheken …
- Selbsthilfeorganisationen
- Institutionen der Wohlfahrtspflege und Soziale Beratungsstellen
- Anbietern von Gesundheitsinformationen, IQWiG, ÄZQ, Deutsches Cochrane Zentrum etc…
- Weitere Akteure aus dem Sozial- und Gesundheitswesen wie Verbände, Gremien, Aktionsbündnisse, Journalisten oder politische Entscheidungsträger, sowie das Bundesministerium für Gesundheit.

Neue Wege in der Beratung

Als Modellprojekt erprobt die UPD neue Beratungsformen, zum Beispiel die aufsuchende Patientenberatung für Migrantinnen und Migranten, die Beratung für ältere oder sozial schwache Bürger oder die Einbindung von Freiwilligen. Seit Januar 2007 erprobt die UPD - Beratungsstelle Nürnberg im Rahmen des geförderten Teilprojektes „**Aufsuchende Beratung für türkischsprachige Migrantinnen und Migranten“**, die Erreichung dieser Patientengruppe, exemplarisch für die gesamte UPD. Im Januar 2009 fand ein Konzepttausch mit dem durch die UPD - Berlin entwickelten Konzept zur **„Beratung von MigrantInnen in der Beratungsstelle“** statt. Das Beratungsangebot der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland soll gerade auch den Bevölkerungsgruppen zugänglich gemacht werden, bei denen dringend Aufklärung und Stärkung notwendig ist.

Gerade Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund finden sich in unserem Gesundheitssystem schwer zurecht. Unzureichende Kentnisse über das deutsche Gesundheitssystem und Sprachprobleme führen oft zu Schwierigkeiten bei der ärztlichen und zahnärztlichen Behandlung oder mit den Krankenkassen. Angebotene Präventionsmaßnahmen erreichen diese Gruppe der Patienten kaum. Bei Kontakt mit Patienten mit Migrationshintergrund zeigen sich jedoch erhebliche Wissenslücken im Bereich der Gesundheitsversorgung und des Gesundheitssystems. Darüber hinaus besteht noch immer kein flächendeckendes Angebot, das die Belange von Migrantinnen und Migranten im Gesundheitswesen umfassend und ausreichend berücksichtigt. Nach wie vor bestehen Barrieren, die den Zugang zu den Gesundheitsdiensten erschweren.

Aus diesen Gründen entwickelte die UPD- Nürnberg ein Konzept zur aufsuchenden Beratung. Hintergrund war die Erkenntnis, dass der Anteil der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund deutlich geringer war als ihr Bevölkerungsanteil. MigrantInnen mit türkischsprachigem Hintergrund stellen in Nürnberg die größte Migrantengruppe dar, wobei bereits eingebürgerte MigrantInnen nicht mehr in der Statistik auftauchen, die Probleme aber gleichwohl bestehen.

Ziel des Teilprojektes ist es

- die Bevölkerungsgruppe der türkischsprachigen MigrantInnen zu erreichen
- sie aufzuklären und in ihrer Souveränität zu stärken
- sprachliche Barrieren zu überbrücken
- Fehlinformationen zu verhindern bzw. auszuräumen
- um Doppeluntersuchungen, Über- oder Unterversorgung vorzubeugen und
- auf diese Zielgruppe angepasste Beratung zu entwickeln und anzubieten.

Aufsuchende Beratung findet in anderen bestehenden und von türkischsprachigen MigrantInnen bereits gut frequentierten Einrichtungen in kooperativer Zusammenarbeit wie z.B. migrantenspezifische Beratungsstellen, Institutionen, Bildungseinrichtungen, Kulturtreffs oder Heimatvereine statt.
Durch die Form der Aufsuchenden Gruppenberatung in der Muttersprache wird schnell eine große Anzahl der Zielgruppe erreicht und der Bekanntheitsgrad der UPD– Nürnberg dadurch erhöht. Die Kooperationspartner dienen hierbei als Multiplikatoren.
Gleichzeitig wird das von der UPD- Berlin entwickelte Konzept „Patienteninformations- und Beratungsstelle für MigrantInnen“ auf seine Übertragbarkeit überprüft. Wir erproben die Weiterentwicklung von Qualitätsstandards und Methoden für die Beratung von Migrantinnen

und Migranten, wie z.B. Erstellen von Patienteninformationen in der Muttersprache oder Leitlinien für eine kultursensible Gesprächsführung.

Das Angebot der UPD – Nürnberg unterscheidet sich wesentlich von bestehenden Präventionskonzepten. Im Vordergrund steht nicht die punktuelle präventive Gesundheitsaufklärung, sondern vielmehr die ganzheitliche Aufklärung über das Gesundheitssystem. Wir informieren über Rechte bei der Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen und bieten Hilfe und Unterstützung bei Problemen mit Ärzten oder Krankenkassen.
Die UPD tritt dabei nicht in Konkurrenz zu bereits vorhandenen Angeboten, sondern schließt die Angebotslücke im System, indem sie als Wegweiser für andere Angebote dient.

Bereits jetzt zeigt das Teilprojekt große Erfolge. Durch das Teilprojekt konnte der Anteil der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund in der Beratung erheblich gesteigert werden.

Durch das Beratungsangebot der UPD – Nürnberg verbessert sich die Beratungssituation für Migrantinnen und Migranten in der Region Nürnberg.

Wesentlich Elemente des neuen Konzeptes

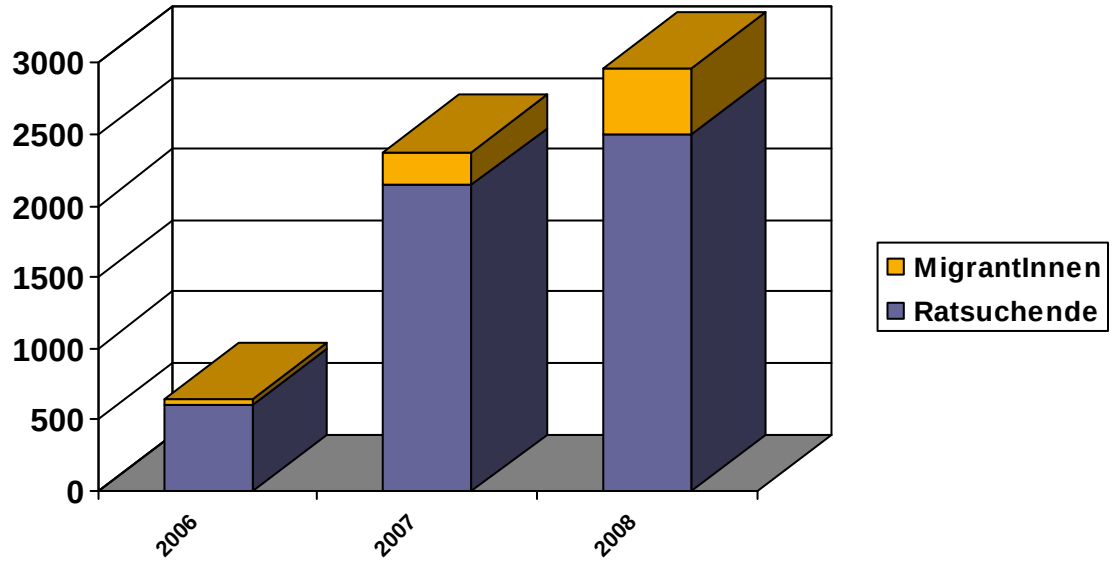
- Durchbrechen der Komm-Struktur
- Abbau von Sprachbarrieren
- Netzwerkarbeit
- Zielgruppenangepasste Beratung und Beratungsunterstützendes Material entwickeln
- **Nachhaltige Unterstützung für Migrantinnen und Migranten im Gesundheitswesen**

Spezielles Leistungsspektrum der UPD für MigrantInnen

- Umfassende und fachübergreifende Beratung zu sozialrechtlichen, medizinischen und psychosozialen Gesundheitsthemen
- Nicht nur präventive Aufklärung über vereinzelte Gesundheitsthemen
- Individuelle Entscheidungshilfe und Konfliktberatung
- Lotsenfunktion
- Fallbezogene Beratung
- Hilfe beim Auffinden qualitätsgesicherter Informationen und zuständiger Anlaufstellen

- Aufbereiten von Informationen für verschiedene Zielgruppen
- Unterstützung beim Umgang mit z.B. Ärzten und Krankenkassen

Statistik der Ratsuchenden



- Die UPD- Nürnberg erreichte im Jahre 2008 insgesamt 2.501 Ratsuchende. Hierbei stammten 1.654 Personen aus der Region. Bei 403 Personen handelte es sich um MigrantInnen. Die Anzahlt der türkischsprachigen MigrantInnen belief sich auf 331 Ratsuchende. Davon wurden 251 im Rahmen der aufsuchenden Beratung und 77 in der Beratungsstelle erreicht.
- Zu den Vorjahren stellt dies eine Steigerung um 128 % dar.
- Für die Beratung von Migrantinnen und Migranten steht der UPD- Nürnberg eine halbe Stelle zur Verfügung. Diese deckt neben der Beratung die konzeptionelle Umsetzung des Projektes, wie Planung, Dokumentation, Evaluation, Öffentlichkeitsarbeit und die Erstellung von Materialien ab.

Perspektiven nach 2010

Unsere bisherigen Erfahrungen zeigen, wie hoch der Bedarf an unabhängiger Patientenberatung in Deutschland ist. Im Jahr 2010 wird die Politik die Resultate des Modellvorhabens prüfen und über den weiteren Weg der **UPD** entscheiden.

Die Förderung des Teilprojekts zur Beratung türkischer Migrantinnen & Migranten endet planmäßig bereits Ende 2009. Derzeit laufen Verhandlungen innerhalb der UPD für eine Verlängerung um ein Jahr bis zum Ende des Modellprojekts 2010. Zusätzlich berät die UPD Beratungsstelle in Nürnberg russischsprachige Ratsuchende zusammen mit einer russischsprachigen Sozialpädagogin als Dolmetscherin. Um auch in Zukunft im Raum Nürnberg ein Angebot für türkische und russische Bürger, die nicht über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen bereitstellen zu können, sucht der Träger der UPD Beratungsstelle Nürnberg nach zusätzlicher Unterstützung vor Ort.

Das Beraterteam der UPD – Beratungsstelle Nürnberg:

Jürgen Arlt
Jurist, zuständig für zivil- und sozialrechtliche Fragen

Bärbel Matiaske
Dipl. Ökotrophologin, Zuständig für medizinische Fragen

Claudia Schlund
Dipl. Sozialpädagogin, zuständig für psychosoziale und sozialrechtliche Fragen

Filiz Meşeli
Juristin, zuständig für das Teilprojekt, Beratung in türkischer Sprache

Öffnungszeiten:

Beratung in deutscher Sprache: Tel: 0911 / 242 7172
Dienstag 9 – 12 und 15 – 19 Uhr
Mittwoch, Donnerstag und Freitag: 9 – 12 Uhr und nach Vereinbarung

Beratung in türkischer Sprache Tel: 0911 / 561 4894
Montag 10 – 13 Uhr
Dienstag 15 – 18 Uhr
Und nach Vereinbarung auch Gruppenberatung

Beratung mit russischer Übersetzung: Tel: 0911 / 242 7172
Nur nach Vereinbarung möglich
In der Regel Donnerstag 13 – 15 Uhr

Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD gGmbH
Beratungsstelle Nürnberg
Leipziger Platz 17 | 90491 Nürnberg
Tel. 0911.242 71 72 Fax 0911.242 71 74
nuernberg@upd-online.de
www.upd-online.de