



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | **UPD**

Informationen für
Einrichtungen der
Selbsthilfe

UPD FACHPUBLIKATION

INHALT

VORWORT	3
TRADITION UND HERKUNFT	4
IDENTITÄT, PROFIL UND LEITBILD	5
UNABHÄNGIGKEIT UND NEUTRALITÄT	6
ORGANISATIONSSTRUKTUR	7
ANGEBOTE, KAPAZITÄTEN UND BERATUNGSTHEMEN	9
FINANZIERUNG	11
BERATUNGSKOMPETENZ UND QUALIFIZIERUNG	13
QUALITÄT	15
TYPISCHE ANFRAGETHEMEN UNSERER RATSUCHENDEN	16
KOOPERATION ZWISCHEN SELBSTHILFE UND UPD	18
KONTAKT	21
IMPRESSUM	24

VORWORT

Liebe Leserinnen und Leser,

Kooperationsbeziehungen mit den Akteuren im Gesundheitswesen sind für die UPD nicht nur selbstverständlich, sondern eines unserer zentralen Anliegen. Die Selbsthilfe betrachten wir dabei als einen der wichtigsten Akteure. Nicht nur aufgrund der enormen Bedeutung und Verbreitung – die Zahl der in der Selbsthilfe Aktiven geht bundesweit in die Zehntausende –, sondern vor allem, weil wir fundamentale Überzeugungen und Ziele teilen. Die gemeinsame Betonung der Patientenautonomie und das Bemühen um eine stärkere Patientenorientierung im Gesundheitswesen machen Selbsthilfe und UPD zu natürlichen Partnern.

Um die Chancen einer Zusammenarbeit auf Augenhöhe im Interesse der Patientinnen und Patienten sowie ihrer Angehörigen bestmöglich nutzen zu können, brauchen Selbsthilfe und UPD eine gute wechselseitige Kenntnis voneinander. Nur so ist es beispielsweise möglich, Ratsuchende treffsicher an Einrichtungen des Kooperationspartners zu verweisen.

Die vorliegende Broschüre geht auf einen gemeinsamen Workshop von Vertreterinnen und Vertretern der Selbsthilfe und der UPD im Jahr 2009 zurück. Mit dieser Publikation möchten wir einen weiteren Beitrag zum Kennenlernen leisten. Neben einem Überblick aus fachlicher Perspektive stellen wir abschließend Möglichkeiten der Kooperation zwischen Selbsthilfe und UPD vor.



Astrid Burkhardt

Geschäftsführerin Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD
gemeinnützige GmbH

TRADITION UND HERKUNFT

Wie ist die UPD entstanden?

Mit der Einführung des § 65b SGB V wurden die gesetzlichen Krankenkassen dazu verpflichtet, „im Rahmen von Modellvorhaben [...] Einrichtungen zur Verbraucher- oder Patientenberatung [zu fördern], die sich die gesundheitliche Information, Beratung und Aufklärung von Versicherten zum Ziel gesetzt haben“ (siehe § 65b Absatz 1 SGB V).

Am 1. Juli 2001 startete die erste Förderphase, in deren Rahmen eine Vielfalt sehr unterschiedlicher bestehender Institutionen, Projekte und Angebote gefördert wurde. Die erste Förderphase wurde wissenschaftlich begleitet und endete am 30. Juni 2005.

* Den ausführlichen Forschungsbericht zur ersten Modellphase stellt der GKV-Spitzenverband auf seiner Website zur Verfügung: https://www.gkv-spitzenverband.de/Verbraucher__und_Patientenberatung.gkvnet

Die wissenschaftliche Begleitung* kam zu dem zentralen Ergebnis, dass die Notwendigkeit besteht,

- a) Patientenberatungsangebote weiter auszubauen und
- b) die einzelnen Beratungsstellen in ein Gesamtsystem zu integrieren.

Innerhalb dieses Gesamtsystems sollen folgende Ziele umgesetzt werden:

- › Entwicklung von Qualitätsstandards und Qualifizierungsangeboten
- › Verbesserung der Bekanntheit und der Erreichbarkeit der Angebote
- › Anwendung einheitlicher Standards
- › Vernetzung und Kooperation mit anderen Akteuren des Gesundheitssystems

In der zweiten Förderphase von 2006 bis 2010 werden diese Vorgaben umgesetzt und erprobt. Dazu wurde der Modellverbund Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD gemeinnützige GmbH gegründet.

IDENTITÄT, PROFIL UND LEITBILD

Wie definiert sich die UPD?

Was leistet sie und was leistet sie nicht?

Die UPD versteht sich als Wegweiser und Lotse im deutschen Gesundheitswesen. Wir verfolgen das Ziel, durch eine fachlich gute Beratung Ratsuchende zu stärken und dabei zu unterstützen, sich im Gesundheitssystem besser orientieren und ihre Interessen selbst vertreten zu können (Empowerment).

Die UPD berät alle Menschen, die dies wünschen. Die Beratung fußt auf wissenschaftlichen Erkenntnissen. Sie beachtet strikt die Bedürfnisse der Ratsuchenden und nimmt Rücksicht auf die jeweilige Lebenssituation.

Die Beraterinnen und Berater der UPD vermitteln objektive Informationen, nicht persönliche Interessen oder Meinungen. Wenn wir Bewertungen abgeben, werden diese als solche kenntlich gemacht und beruhen auf nachprüfbaren Fakten.

Die Ratsuchenden sollen durch die Beratung bestärkt werden, die nächsten Schritte selbst zu tun. Einzelfallhilfen unterliegen dem Prinzip des gemeinsamen Agierens mit den Ratsuchenden; die UPD handelt nicht in Vertretung für sie. Die Beratung erstreckt sich weder auf Rechtsvertretung noch auf medizinische Behandlung und Diagnoseerstellung.

Das Leitbild der UPD stellen wir auf unserer Website zum Download zur Verfügung:

„Der UPD-
Verbund hat
den Auftrag,
eine nachhaltige
und effiziente
Beratungs- und
Informations-
struktur in
Deutschland
zu entwickeln,
die sich an den
Bedürfnissen und
Möglichkeiten von
Patientinnen und
Patienten und
deren Angehörigen
orientiert.“

aus: Leitbild der UPD

UNABHÄNGIGKEIT UND NEUTRALITÄT

„Unabhängigkeit und Neutralität des UPD-Verbandes werden auf organisatorischer, ideeller und räumlicher Ebene gewährleistet.“

aus: Leitbild der UPD

**Was sichert die Unabhängigkeit der Beratung?
Wie schützt sich die UPD vor Vereinnahmung?
Wie wird Neutralität gewährleistet?**

Der § 65b SGB V regelt die Verpflichtung des GKV-Spitzenverbandes zur Gesamtfinanzierung und Wahrung der Unabhängigkeit und Neutralität der Beratungsleistung. Die Finanzierung erfolgt über zwei separate Vertragsverhältnisse: den Fördervertrag zwischen dem GKV-Spitzenverband und der UPD gGmbH sowie die Bewilligungsvereinbarungen zwischen der UPD gGmbH und den regionalen Trägern der Beratungsstellen.

Die Beraterinnen und Berater des Modellverbandes UPD sind bei den regionalen Trägern der Beratungsstellen angestellt. Ausschließlich diese üben die Dienst- und Fachaufsicht aus. Alle Träger sind von Krankenkassen oder Leistungserbringern unabhängige Organisationen aus den Bereichen Verbraucherschutz, Sozialberatung und Patientenberatung.

Die Rahmenbedingungen für die Ausgestaltung der Beratung sind in einheitlichen Bewilligungsvereinbarungen zwischen der UPD gGmbH und den Trägern geregelt. Auf die inhaltliche Ausgestaltung dieser Vereinbarung haben nur die Gesellschafter der UPD und, vermittelt über Arbeitskreise und Jahreskonferenzen, die im Verbund beschäftigten Personen Einfluss genommen.

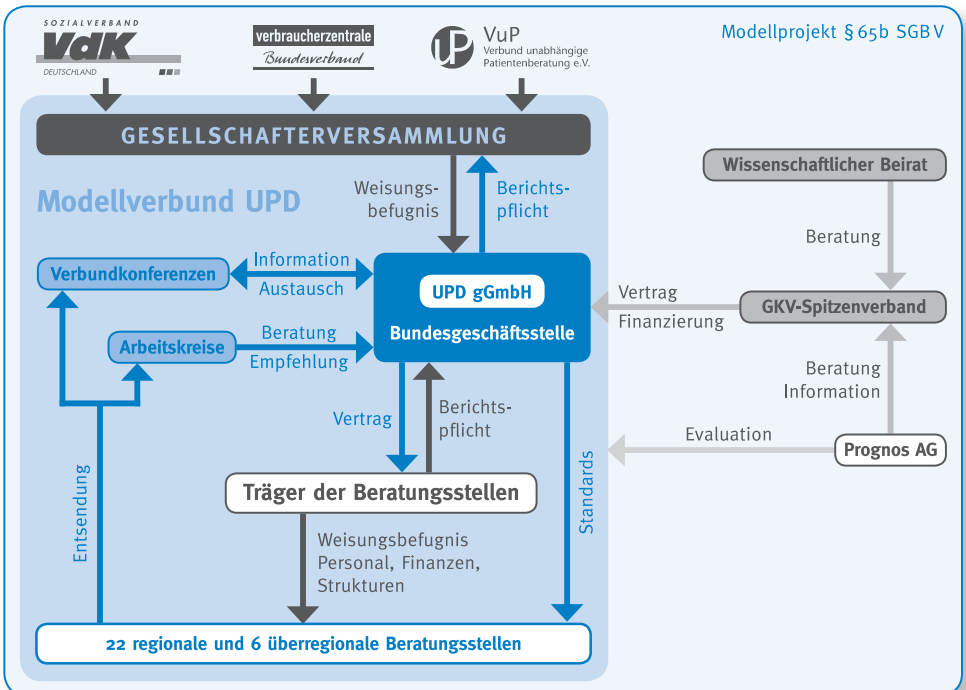
ORGANISATIONSTRUKTUR

Wie ist die UPD aufgebaut?

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD gGmbH wird partnerschaftlich von drei Gesellschaftern getragen, die ihr Know-how in den Verbund einbringen: Sozialverband VdK Deutschland e.V., Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und Verbund unabhängige Patientenberatung e.V.

Die Koordination und Steuerung des Gesamtverbundes wird zentral von der Bundesgeschäftsstelle ausgeübt. Sie besteht derzeit aus einer Geschäftsführerin und neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Voll- oder Teilzeit.

Organigramm des Modellprojekts UPD



„Im UPD-Verbund werden die Kompetenzen und Erfahrungen vieler unterschiedlicher Träger von Patientenberatungen vernetzt, gebündelt und weiterentwickelt. Wir ergänzen die vorhandenen Strukturen und Angebote der gesundheitlichen Versorgung und Beratung von Leistungserbringern und Kostenträgern.“

aus: Leitbild der UPD

Kernaufgaben der Bundesgeschäftsstelle sind: Qualitäts- und Wissensmanagement, Qualifizierung, Öffentlichkeitsarbeit, Kooperation sowie finanzielle und technische Administration.

Herzstück des Verbundes sind deutschlandweit 22 regionale Beratungsstellen, die sich in der Trägerschaft der Landesverbände oder Mitgliedsverbände der Gesellschafter befinden. Die Anzahl der Beratungsstellen ist für den Zeitraum der zweiten Förderphase festgeschrieben.



Neben den regionalen Beratungsstellen umfasst der Verbund auch überregionale, themenspezifische Beratungsangebote. Diese Kompetenzstellen fungieren vor allem als Hintergrundberatung für unsere Beraterinnen und Berater.

Mehr zu den regionalen und überregionalen Beratungsangeboten der UPD finden Sie auf unserer Website unter

ANGEBOTE, KAPAZITÄTEN UND BERATUNGSTHEMEN

Auf welchen Wegen erfolgt die Beratung?

Zu welchen Themen wird beraten?

Wie viele Beratungen werden monatlich durchgeführt?

Unser Beratungsangebot umfasst

- › die persönliche und telefonische Beratung vor Ort in einer der **22 Beratungsstellen** zu den jeweiligen Öffnungszeiten,
- › die telefonische Beratung über das **bundesweit kostenfreie Beratungstelefon 0800 0 11 77 22**, Montag bis Freitag, 10 bis 18 Uhr, und
- › die Möglichkeit, über **www.upd-online.de** eine gesicherte **Online-Anfrage** zu stellen.

Ab Januar 2010 werden wir darüber hinaus auf unserer Website regelmäßig **Online-Experten-Chats** zu bestimmten Themen anbieten.

Die Beratung steht kostenfrei und – wenn gewünscht – **anonym zur Verfügung**, unabhängig davon, ob Ratsuchende gesetzlich, privat oder gar nicht versichert sind, und unabhängig davon, ob Ratsuchende für sich selbst oder für Dritte Beratung in Anspruch nehmen.

Gleich, auf welchem der drei Wege die Anfrage gestellt wird, die Beratung erfolgt ausschließlich durch unsere qualifizierten Beraterinnen und Berater, die in den regionalen Beratungsstellen beschäftigt sind. Bei uns gibt es beispielsweise kein Callcenter.

Insgesamt verfügt jede Beratungsstelle über 2,1 Vollzeitstellen, ist pro Woche an mindestens drei Werktagen und mindestens einmal bis 19 Uhr geöffnet. Die Öffnungstage und -zeiten legt jede Beratungsstelle selbst fest. Momentan (Stand: Dezember 2009) finden monatlich zwischen

„Der UPD-Verbund gewährleistet ein kostenfreies, bürgernahes und niedrigschwelliges Angebot regionaler und überregionaler Beratung, das die Kompetenzen der Nutzerinnen und Nutzer – insbesondere sozial Benachteiligter – im selbstbewussten Umgang mit dem Gesundheitswesen stärkt.“

aus: Leitbild der UPD

7.000 und 8.000 Beratungen statt. Eine Beratung dauert im Schnitt rund 18 Minuten. Wir bemühen uns auch um Barrierefreiheit: In der Regel ist der Zugang zu den Beratungsstellen behindertengerecht. Das Spektrum der Anfragen beziehungsweise der Beratungsthemen ist sehr groß und bewegt sich rund um das Thema Gesundheit.

Typische Beratungsthemen sind:

- › Leistungen der Krankenkassen und gesetzliche Neuregelungen
- › Ansprechpartner im Gesundheitswesen
- › Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung
- › Arznei-, Heil- und Hilfsmittel sowie Therapieverfahren
- › Handlungsmöglichkeiten bei Verdacht auf Behandlungsfehler, Behandlungsmisserfolg oder Fehldiagnose
- › Patientenrechte

Überregionale, themenspezifische Beratungsangebote bestehen zu folgenden Themen:

- › Arzneimittel
- › Essstörungen
- › Hilfsmittel
- › psychische Erkrankungen
- › Zahngesundheit
- › Krebserkrankungen

Die Kompetenzstellen zu Hilfsmitteln und psychischen Erkrankungen stehen Ratsuchenden nicht als direkte Anlaufstelle, sondern über unsere Beraterinnen und Berater zur Verfügung.

Auf unserer Website stellen wir unsere Beratungsstellen und die öffentlich zugänglichen themenspezifischen Beratungsangebote vor:

FINANZIERUNG

Wer finanziert die UPD?

Wie hoch sind die Administrationskosten?

Die UPD wird nach § 65b SGB V ausschließlich von der Gemeinschaft der gesetzlich Versicherten durch den GKV-Spitzenverband finanziert. Jährlich stehen der UPD maximal 5,113 Millionen Euro zur Verfügung. Obwohl überproportional viele Privatversicherte die Beratung der UPD in Anspruch nehmen, sind die privaten Krankenversicherungen (PKV) an der Finanzierung der UPD wie auch bei der Förderung der Selbsthilfe nach § 20c SGB V nicht beteiligt.

Jährlich zum 1. Dezember legt die UPD dem GKV-Spitzenverband eine Maßnahmen- und Zeitplanung für das kommende Jahr vor. Auf dieser Grundlage werden die Mittel zweimonatlich von der Bundesgeschäftsstelle angefordert und ausgezahlt. Alle vier Monate erfolgt eine Rechnungslegung der UPD gegenüber dem GKV-Spitzenverband.

2008 betrug der Gesamtaufwand der UPD 4,82 Millionen Euro, davon wurden 75 Prozent (3,61 Millionen Euro) für Gehälter und Sozialabgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der regionalen und überregionalen Beratungsstellen und der Bundesgeschäftsstelle verwendet. Für die Infrastruktur der Beratungsstellen und der Bundesgeschäftsstelle (Miete, sonstige Raumkosten, Wartung der EDV, Telefon und Internet) sowie für Geschäfts- und Bürobedarf sind Ausgaben von rund 586.000 Euro (12 Prozent des Gesamtaufwandes) entstanden. Die restlichen 13 Prozent der Aufwendungen entfielen auf die Bereiche Öffentlichkeits- und Kooperationsarbeit, Qualifizierungsmaßnahmen, Kosten für Arbeitskreise, Honorare, Reisekosten und Sonstiges.

„Professionalität wird in der UPD durch Qualifizierung und kontinuierliches Qualitätsmanagement sichergestellt. Zentrale Elemente hierfür sind die beraterrische, fachliche (gesundheitlich-medizinische, rechtliche, psychosoziale) und persönliche Kompetenz aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die multidisziplinäre Teamarbeit.“

aus: Leitbild der UPD

Unsere Jahresabschlüsse veröffentlichen wir im elektronischen Bundesanzeiger, frei einsehbar unter **www.ebundesanzeiger.de**

Die Jahresabschlüsse 2007 und 2008 sind Bestandteil unseres **Jahresberichtes 2007 | 2008**, den wir auf unserer Website zum Download bereitgestellt haben:

BERATUNGSKOMPETENZ UND QUALIFIZIERUNG

Über welche Qualifikation verfügen unsere Beraterinnen und Berater?
Findet regelmäßige Weiterbildung statt?

Qualifikation

Jede Beratungsstelle verfügt über ein qualifiziertes Beratungsteam aus mindestens drei Expertinnen und Experten mit Hochschulabschluss und einschlägiger Berufs- und Beratungserfahrung. Um ein breites Spektrum an Fragen und Anliegen behandeln zu können, werden in den Beratungsstellen drei sogenannte Kompetenzfelder abgedeckt: **gesundheitliche, psychosoziale sowie zivil- und sozialrechtliche Kompetenz**. Ein Beratungsteam ist beispielsweise aus einer Ärztin, einem Volljuristen und einer Sozialarbeiterin zusammengesetzt.

Alle Anfragen, auch jene, die uns über das bundesweite Beratungstelefon und das Internet erreichen, werden ausschließlich von den qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der regionalen Beratungsstellen beantwortet.

Die Beratungssprache ist Deutsch. Viele Beraterinnen und Berater sprechen auch Englisch, Französisch oder Spanisch. Einige Beratungsstellen bieten zusätzlich muttersprachliche Beratung für russische und türkische Migrantinnen und Migranten an. Im Interesse eines niedrigschwelligen Angebots wird generell darauf geachtet, „einfache Sprache“ zu verwenden.

Auf unserer Website **www.upd-online.de** stellen wir alle Beratungsstellen mit ihren Kontaktdaten, Öffnungszeiten und Ansprechpartnern vor.

Unsere Beraterinnen und Berater nehmen regelmäßig an internen und externen Qualifizierungsmaßnahmen teil.

Mehrmals pro Jahr organisiert die UPD eigene Fortbildungen zu speziellen Themen nach Bedarf der Beraterinnen und Berater. Geschult werden sowohl die fachliche als auch die beraterische Kompetenz. Alle Beraterinnen und Berater stehen in ständigem Austausch, einerseits über das verbundweite Intranet, andererseits im Rahmen halbjährlicher Verbundkonferenzen. Die vierteljährlich stattfindenden regionalen Qualitätszirkel verfolgen das Ziel der Qualitätsverbesserung.

GESCHÄTZT UND ANGENOMMEN

Die Nutzerbefragung der Prognos AG im Jahr 2008 hat die Qualität der Beratung bestätigt: Etwa 90 Prozent der Befragten erklärten, dass sie die Beratung „auf jeden Fall“ bei neuen Problemen wieder in Anspruch nehmen würden. Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung erstellt die Prognos AG, beauftragt vom GKV-Spitzenverband, weitere Berichte.

QUALITÄT

Wie wird Qualität sichergestellt und überprüft?

Internes Qualitätsmanagement

Wer als Ratsuchender unsere Beratung in Anspruch nimmt, kann sich auf eine hochprofessionelle Leistung verlassen. Unsere Beratung fußt auf wissenschaftlichen Erkenntnissen und evidenzbasierten Informationen, auf den einschlägigen gesetzlichen Grundlagen und der aktuellen Rechtsprechung.

Im Rahmen der Qualitätssicherung erfassen wir alle Beratungsfälle anonym, werten sie aus und entwickeln damit unsere überregional einheitlichen Standards gezielt weiter.

Die UPD betreibt ein systematisches Wissensmanagement. Im verbundweiten Intranet stehen den Beraterinnen und Beratern beispielsweise umfangreiche Dokumente, die die Beratung unterstützen, sowie Patienten- und Verweisinformationen zur Verfügung. Patienteninformationen zu ausgewählten Themen stellen wir zum kostenfreien Download auf unserer Website zur Verfügung unter www.upd-online.de/patienteninformationen.html

Extern begleitet wird das Modellprojekt UPD zum einen durch den **wissenschaftlichen Beirat** und zum anderen durch die **wissenschaftliche Evaluation** der Prognos AG.

Mitglieder des wissenschaftlichen Beirats sind Prof. Dr. Ullrich Bauer, Prof. Dr. Robert Francke, Prof. Dr. David Klemperer, Prof. Dr. Rolf Rosenbrock und Prof. Dr. Jürgen Windeler.

„Als lernende Organisation entwickeln wir mit Hilfe von beteiligungsorientierten Arbeitsformen die grundlegenden strukturellen und inhaltlichen Standards für die Beratungsarbeit vor Ort und für die Aufgaben der überregionalen und zentralen Einheiten.“

aus: Leitbild der UPD

TYPISCHE ANFRAGETHEMEN UNSERER RATSUCHENDEN

Krankenkassenwahl, Krankenkassentarife

- › Versicherungsmöglichkeiten:
gesetzliche Krankenversicherung (GKV),
private Krankenversicherung (PKV)
- › Kassenwechsel und Wahlleistungen
- › Fragen rund um das Hausarztmodell
- › Versicherungsmöglichkeiten und Leistungen für ehemals Nichtversicherte
- › Beitragsbemessung und beitragspflichtiges Einkommen

Leistungen der Krankenkassen

- › Probleme bei der Verordnung von Leistungen (Arznei-, Heil-, Hilfsmittel) in Arztpraxen aufgrund von Budgetierung
- › Fragen zur Kostenübernahme von Leistungen
- › Anspruch auf Psychotherapie als Kassenleistung
- › Fragen rund um Zahnersatzleistungen
- › Bewilligung und Weiterzahlung von Krankengeld
- › Fragen zu alternativen Behandlungsmethoden

Verweis an andere Ansprechpartner sowie Arzt-, Fachanwalts- und Kliniksuche

- › Adressen von anderen Ansprechpartnern und Beratungsinstanzen im Gesundheitswesen (zum Beispiel Einrichtungen der Selbsthilfe und der Wohlfahrt)
- › Suche nach geeigneten Leistungserbringern, zum Beispiel Facharzt für einen bestimmten therapeutischen Ansatz, Fachanwalt für Medizinrecht bei Verdacht auf Behandlungsfehler und Kliniksuche

Arzt-Patienten-Verhältnis

- › Lange Wartezeiten trotz eines Termins oder unzumutbar lange Wartezeiten bei der Terminvergabe
- › Sofortige Aufkündigung des Behandlungsvertrags durch den Arzt bei kritischen Nachfragen
- › Möglichkeiten, den Therapeuten bei laufender Therapie zu wechseln
- › Ablehnung einer Kassenleistung oder Behandlung, zum Beispiel aus wirtschaftlichen Gründen
- › Verweigerung von Hausbesuchen oder von Versorgung in Pflegeheimen
- › Patienten verstehen ihre medizinischen Unterlagen nicht und bitten um „Übersetzung“

Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

- › Kassenleistungen werden als IGeL verkauft
- › IGeL werden als „medizinisch notwendige“ Leistungen aufgedrängt
- › Verweigerung der Regelbehandlung, wenn keine individuellen Gesundheitsleistungen in Anspruch genommen werden
- › Fragen zur Abrechnung von IGeL

Patientenrechte

- › Fragen zu den Themen Zweitmeinung, Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Datenschutz
- › Patienten wird Aushändigung ihrer Unterlagen verweigert
- › Handlungsmöglichkeiten bei Verdacht auf Behandlungsfehler, Behandlungsmisserfolg oder Fehldiagnose

KOOPERATION ZWISCHEN SELBSTHILFE UND UPD

Wie können wir uns gegenseitig partnerschaftlich unterstützen?

Im besten Interesse der Rat und Hilfe suchenden Patientinnen und Patienten sowie ihrer Angehörigen ist eine gute Zusammenarbeit zwischen den Akteuren der Selbsthilfe – Selbsthilfegruppen, -organisationen oder -vereinigungen, Selbsthilfe-Kontaktstellen – und der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland ausgesprochen wünschenswert. Für die UPD gilt dabei der Grundsatz: Die Kooperation geschieht **im Geiste des Respektes und der gegenseitigen Anerkennung** mit dem Ziel, sich wechselseitig zu unterstützen und die Kräfte der Kooperationspartner im Sinne des Wohles der Patientinnen und Patienten zu bündeln.

Regional und lokal ansetzen

Zusammenarbeit muss sich alltagspraktisch vor Ort bewähren. Das bedingt, dass Kooperationen zwischen UPD und Selbsthilfe in der Regel entlang ganz konkreter Aufgaben und Hilfewünsche lokal und regional entwickelt werden. Bei der UPD fungieren die regionalen Beratungsstellen als Ansprechpartner für die Selbsthilfe und als Initiatoren oder Adressaten für Kooperationsprojekte.

Informationsgrundlagen verbessern

Die UPD ist sehr daran interessiert, ihren Überblick über die „Selbsthilfelandchaft“ laufend zu erweitern. Für unsere regionalen Beratungsstellen ist beispielsweise von Interesse, welches Profil die Selbsthilfeeinrichtungen in ihrem Einzugsgebiet aufweisen. Hierzu ist der Kontakt zur nächstgelegenen Selbsthilfe-Kontaktstelle sinnvoll. Aber auch hinsichtlich der überregionalen Angebote der Selbsthilfeorganisationen benötigen wir Informationen zu Fragen wie „In welcher Form wird informiert und beraten und was sind die Inhalte?“, „Erfolgt die Beratung kostenfrei?“

„Ist sie an eine Mitgliedschaft gebunden?“. Vertreterinnen und Vertreter der Selbsthilfe sind herzlich eingeladen, sich bei einer regionalen Beratungsstelle oder der Bundesgeschäftsstelle über unser Angebot zu informieren.

Wechselseitig verweisen

Für Patientinnen, Patienten oder Angehörige stellt die Möglichkeit des gezielten Verweises an die jeweilige Partnerinstitution den entscheidenden Nutzensvorteil der Zusammenarbeit dar. Die UPD berät gern Menschen, die von der Selbsthilfe an das Beratungsangebot der UPD verwiesen werden, und verweist ebenso an Einrichtungen der Selbsthilfe. Ein finanzieller Ausgleich für die wechselseitigen Verweisungen ist gesetzlich nicht vorgesehen. Er ist auch nicht nötig, da das Verweisen grundsätzlich beiden Partnern nützt: den Einrichtungen der Selbsthilfe etwa durch die verbesserte Navigation in ihren Bereich hinein und damit durch den Zustrom potenzieller Mitglieder. Auch die UPD hat einen Nutzen, kann sie doch noch mehr Ratsuchende kostenfrei beraten.

HÄUFIGE FRAGEN VON UPD BERATERINNEN UND BERATERN AN DIE SELBSTHILFE

- › Was genau macht diese Selbsthilfeeinrichtung?
- › Wer ist dort tätig?
- › Welche Themen werden dort gerade intensiv diskutiert?
- › Welche Veranstaltungen sind geplant?
- › Welche Informationen oder Formen der Unterstützung könnten vonseiten der UPD hilfreich sein?
- › Welche Kompetenzen sind hier und dort jeweils vorhanden?
- › Wie lassen sich Kompetenzen sinnvoll verknüpfen?

Partnerangebote nutzen

Der verantwortungsbewusste Umgang mit wertvollen (Beratungs-)Ressourcen legt es nahe, die Angebote der Kooperationspartner daraufhin zu überprüfen, wie sie zur Ergänzung des eigenen Angebots genutzt werden können. Die UPD bietet etwa Informationsvorträge oder Gruppenberatungen an, zu denen sie Personen aus der Selbsthilfe gern willkommen heißt.

Netzwerke knüpfen

Nützlich sind persönliche Kontakte auch über die Zusammenarbeit am konkreten Fall hinaus. Dafür bieten sich Plattformen der intensiven Kommunikation und Vernetzung wie beispielsweise Veranstaltungen an. Viele UPD Beratungsstellen planen Tage der offenen Tür für alle regionalen Institutionen, die ebenfalls (Patienten-)Beratung anbieten.

KONTAKT ZUR BUNDESGESCHÄFTSSTELLE

Marcel Weigand

Referent für Kooperation und Netzwerkmanagement

Bundesgeschäftsstelle der Unabhängigen
Patientenberatung Deutschland | UPD gGmbH
Littenstraße 10 | 10179 Berlin
marcel.weigand@upd-online.de

Die vorliegende Broschüre und weitere Publikationen wie die **Selbstdarstellungsbroschüre**, den **Jahresbericht 2007 | 2008** und das **Leitbild** der UPD können Sie auf unserer Website als PDF-Dokumente herunterladen unter

KONTAKT ZU DEN BERATUNGSSTELLEN

Beratungsstelle Berlin

Rubensstraße 84
12157 Berlin-Schöneberg
Telefon: 030 80107825

Beratungsstelle Bielefeld

Breite Straße 8
33602 Bielefeld
Telefon: 0521 133561

Beratungsstelle Bremen- Nordniedersachsen

Braunschweiger Straße 53 b
28205 Bremen
Telefon: 0421 6991861

Beratungsstelle Erfurt

Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt
Telefon: 0361 5551447

Beratungsstelle Gießen

Liebigstraße 15
35390 Gießen
Telefon: 0641 3013345

Beratungsstelle Göttingen

Albanikirchhof 4-5
37073 Göttingen
Telefon: 0551 488778-0

Beratungsstelle Hamburg

Alsterdorfer Markt 8
22297 Hamburg
Telefon: 040 51315795

Beratungsstelle Hannover

Herschelstraße 31
30159 Hannover
Telefon: 0511 70148-73

Beratungsstelle Karlsruhe

Kaiserstraße 167
76133 Karlsruhe
Telefon: 0721 98451-21

Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15
24103 Kiel
Telefon: 0431 5909960

Beratungsstelle Köln

Venloer Straße 46
50672 Köln
Telefon: 0221 4740555

Beratungsstelle Landshut

Am Alten Viehmarkt 5
City Center Landshut
84028 Landshut
Telefon: 0871 2768333

Beratungsstelle Leipzig

Brühl 34-38
04109 Leipzig
Telefon: 0341 337371-0

Beratungsstelle Ludwigshafen

Bahnhofstraße 1
67059 Ludwigshafen
Telefon: 0621 5929650

Beratungsstelle Magdeburg

Bärstraße 9
39104 Magdeburg
Telefon: 0391 53554710

Beratungsstelle Rostock

Strandstraße 98
18055 Rostock
Telefon: 0381 20870-45

Beratungsstelle München für Oberbayern

Waltherstraße 16 a
80337 München
Telefon: 089 18913722

Beratungsstelle Saarbrücken

Dudweilerstraße 24
66111 Saarbrücken
Telefon: 0681 9273679

Beratungsstelle Nürnberg

Leipziger Platz 17
90491 Nürnberg
Telefon: 0911 2427172

Beratungsstelle Stuttgart

Gaisburgstraße 27
70182 Stuttgart
Telefon: 0711 2483395

Beratungsstelle Potsdam

Babelsberger Straße 16
14473 Potsdam
Telefon: 0331 2006560

Beratungsstelle Witten

Annenstraße 114 a
58453 Witten
Telefon: 02302 39288-0

Mehr Informationen zu den 22 regionalen Beratungsstellen und den Ansprechpartnern finden Sie auf unserer Website unter

IMPRESSUM

Herausgeber

Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD
gemeinnützige GmbH | Bundesgeschäftsstelle
Littenstraße 10 | 10179 Berlin
Telefon: 030 20089233 | Fax: 030 200892350
info@upd-online.de | www.upd-online.de

Verantwortlich für den Inhalt

Astrid Burkhardt, Geschäftsführerin

Redaktion

Juliane Günzel, Dr. Friedhelm Meyer, Marcel Weigand

Gestaltung und Realisation

elemente berlin für kommunikation & gestaltung

Druck

Oktoberdruck AG, Berlin
Gedruckt auf Recyclingpapier (aus 100 % Altpapier)

1. Auflage, Stand: Dezember 2009