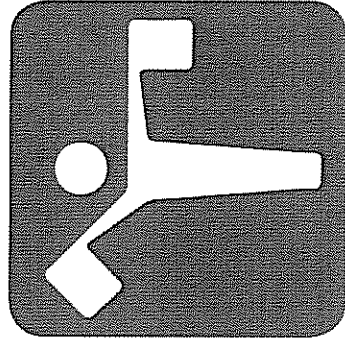




Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD



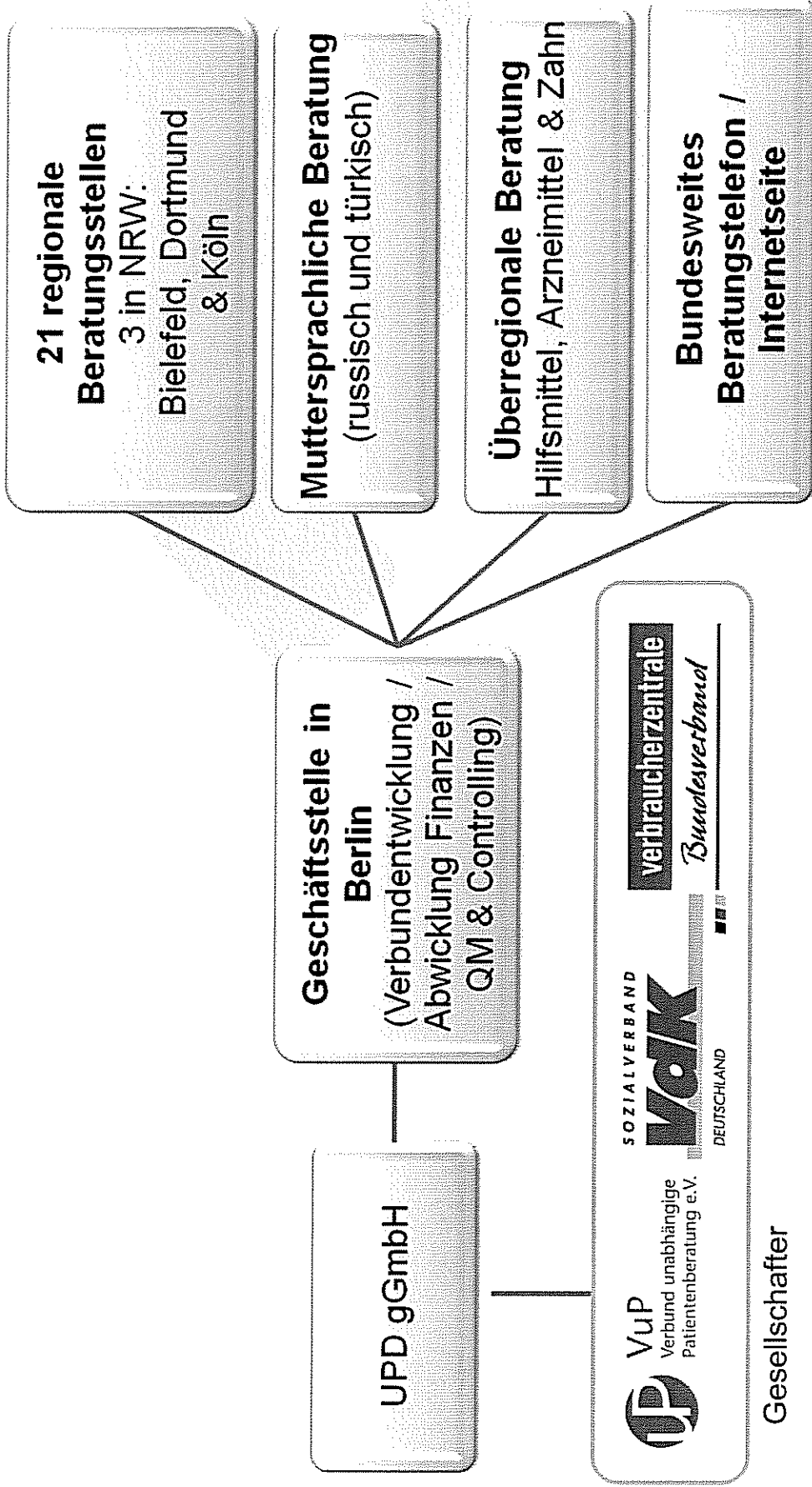
Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

**Beratungsstelle Dortmund
Ostenhellweg 49
44135 Dortmund**



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

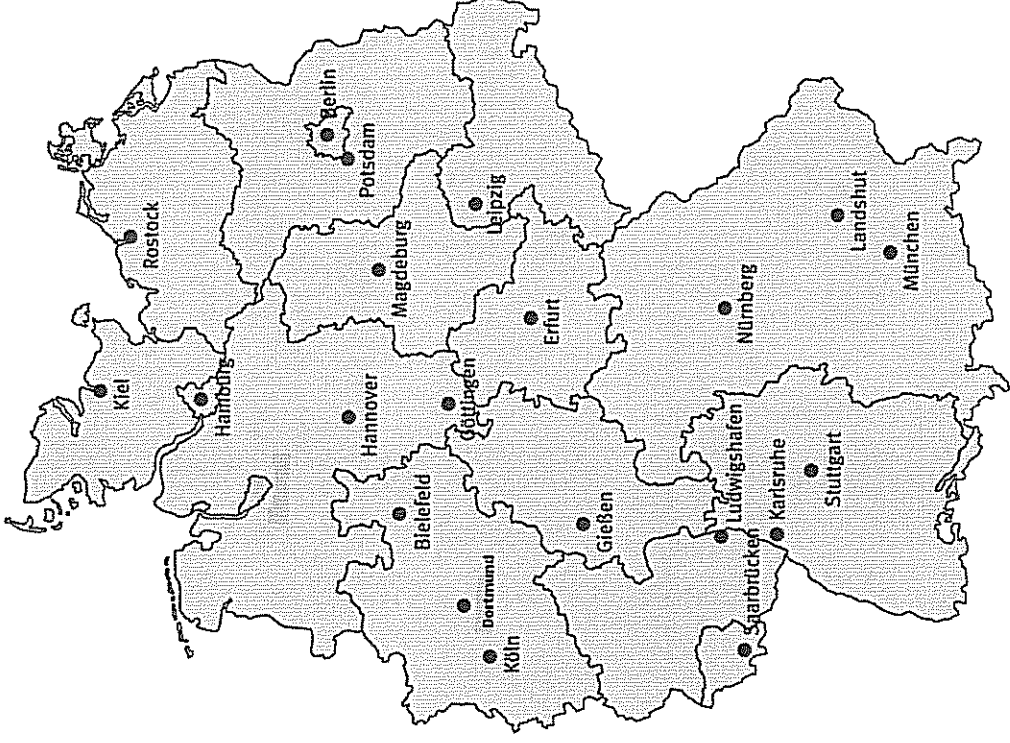
Organisationsstruktur





Standorte

- Berlin
- Bielefeld
- Dortmund
- Erfurt
- Gießen
- Göttingen
- Hamburg
- Hannover
- Karlsruhe
- Kiel
- Köln



- Landshut
- Leipzig
- Ludwigshafen
- Magdeburg
- München
- Nürnberg
- Potsdam
- Rostock
- Saarbrücken
- Stuttgart



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD

Beratungsstelle Dortmund

Träger: Die Paritätische - Förderverein
für soziale Arbeit im EN-Kreis /
Hagen e.V. / Dortmund



VUP
Verband unabhängige
Patientenberatung e.V.

4 Mitarbeiter/-innen (Teilzeit – insgesamt 2,1 Stellen):

▪ Kompetenzfeld psycho-soziale Fragen und Teamleitung:

- Katja Bakarinow-Busse, Dipl.Pädagogin, systemische Supervisorin

Kompetenzfeld sozialrechtliche Fragen:

- Claudia Achenbach, Volljuristin

▪ Kompetenzfeld gesundheitliche Fragen:

- Stefan Palmowski, Diplom-Pflegewissenschaftler (FH), Gesundheits- und Krankenpfleger
- Sandra Bachmann, Diplom-Pflegewissenschaftlerin (FH), Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerin



Aufgaben der Beratungsstellen

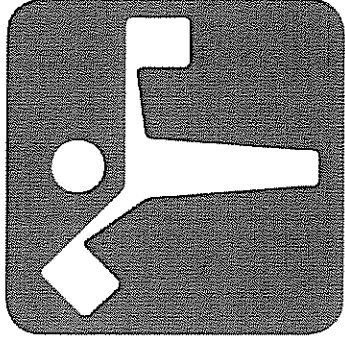
- Beratung und Information
- telefonisch, persönlich vor Ort, Online und über das bundesweite Beratungstelefon
- Versorgung mit Basisinformationen und Unterstützung der Ratsuchenden
- Regionale Wegweisungsfunktion
- Einzelfallhilfe unter Berücksichtigung regionaler Kooperationsbeziehungen
- Rückmeldung ins System



- Finanziert durch die PKV
- 4 Standorte: Stuttgart, Nürnberg, Dortmund, Berlin
- Jeweils 0,5 Vollzeitstellen
- Stuttgart / Berlin: türkisch (in Berlin zusätzlich eine Koordinierungsstelle)
- Nürnberg / Dortmund: russisch
- Standort Dortmund: juristische Kompetenzstelle
- Aufgaben: Eigene Hotline, vor Ort Beratung, Erstellen von Patienteninformationen



Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD



Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

**Auswertung der Falldokumentation
Januar 2012 – März 2012**

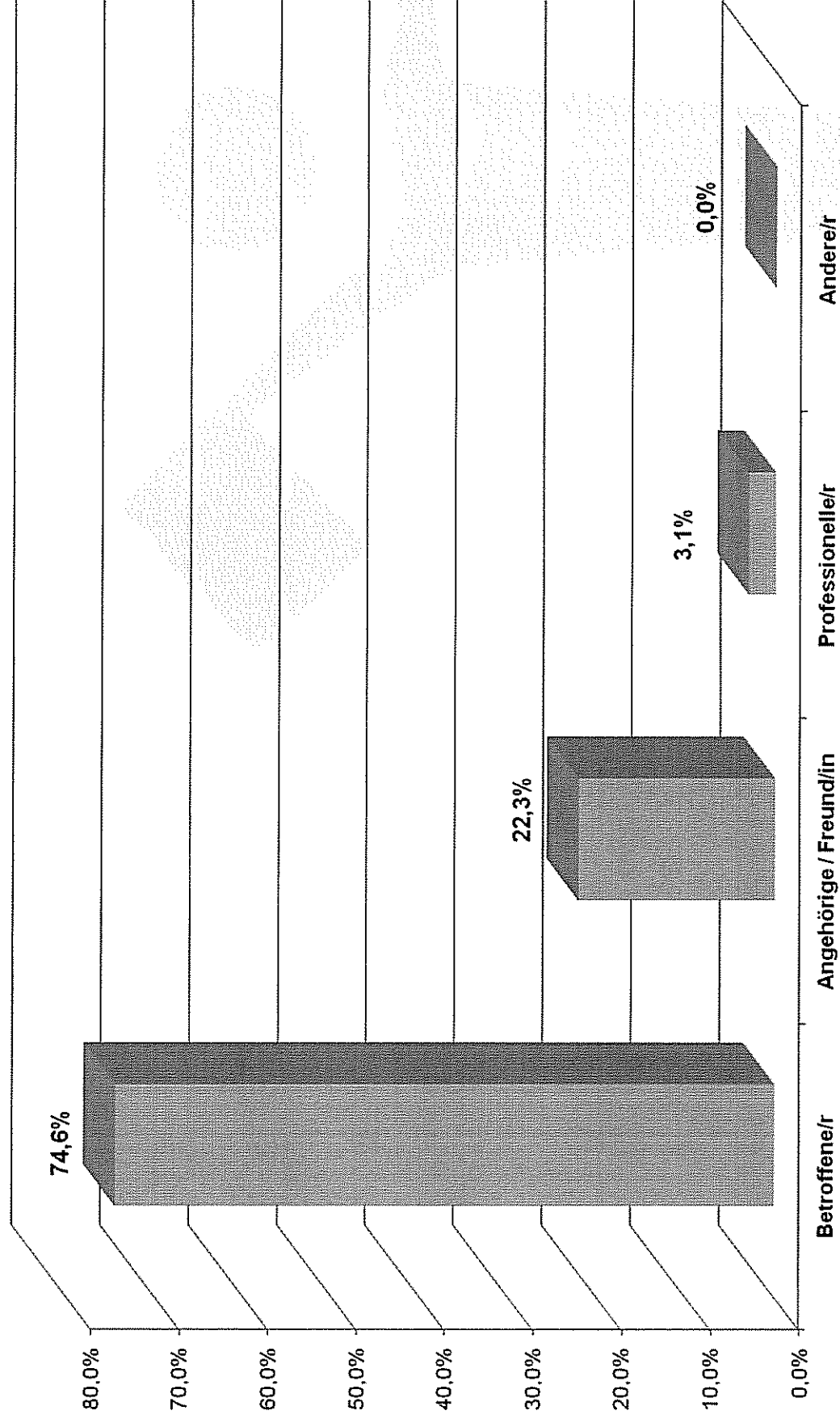


Vorbemerkungen

- Seit April 2012 wird eine neue Dokumentation verwendet (detaillierter, Erfassung einzelner Diagnosen, möglicher Problemlagen im Gesundheitswesen und Auslöser der Beratung)
- Der Trend der Beratungsthemen ist stabil
- Der Trend der Anfragezahlen ist steigend
- Beratungsanfragen sind immer häufiger komplex und umfassen mehrere Kompetenzbereiche

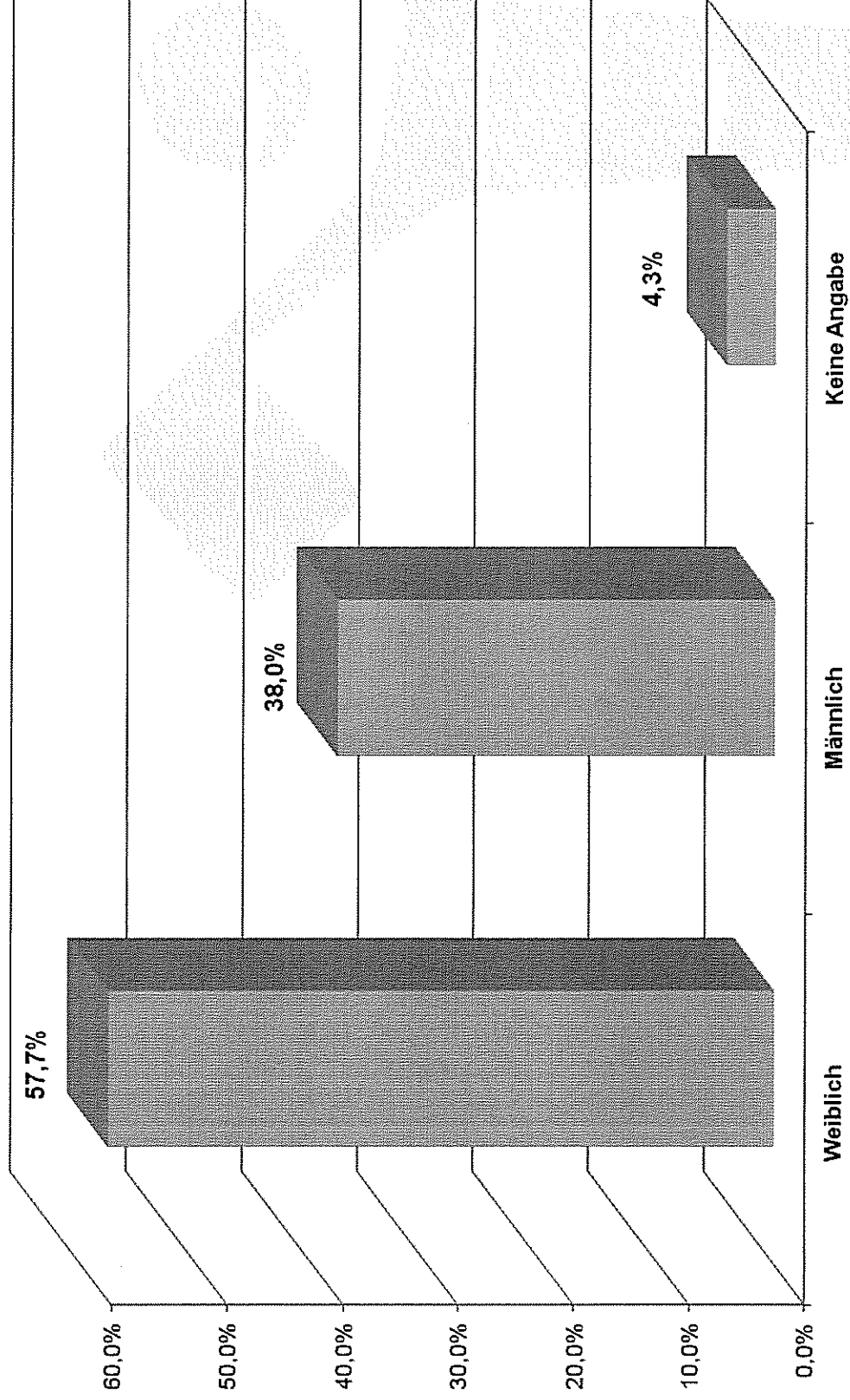


Ratsuchende/r ist: (n=934)



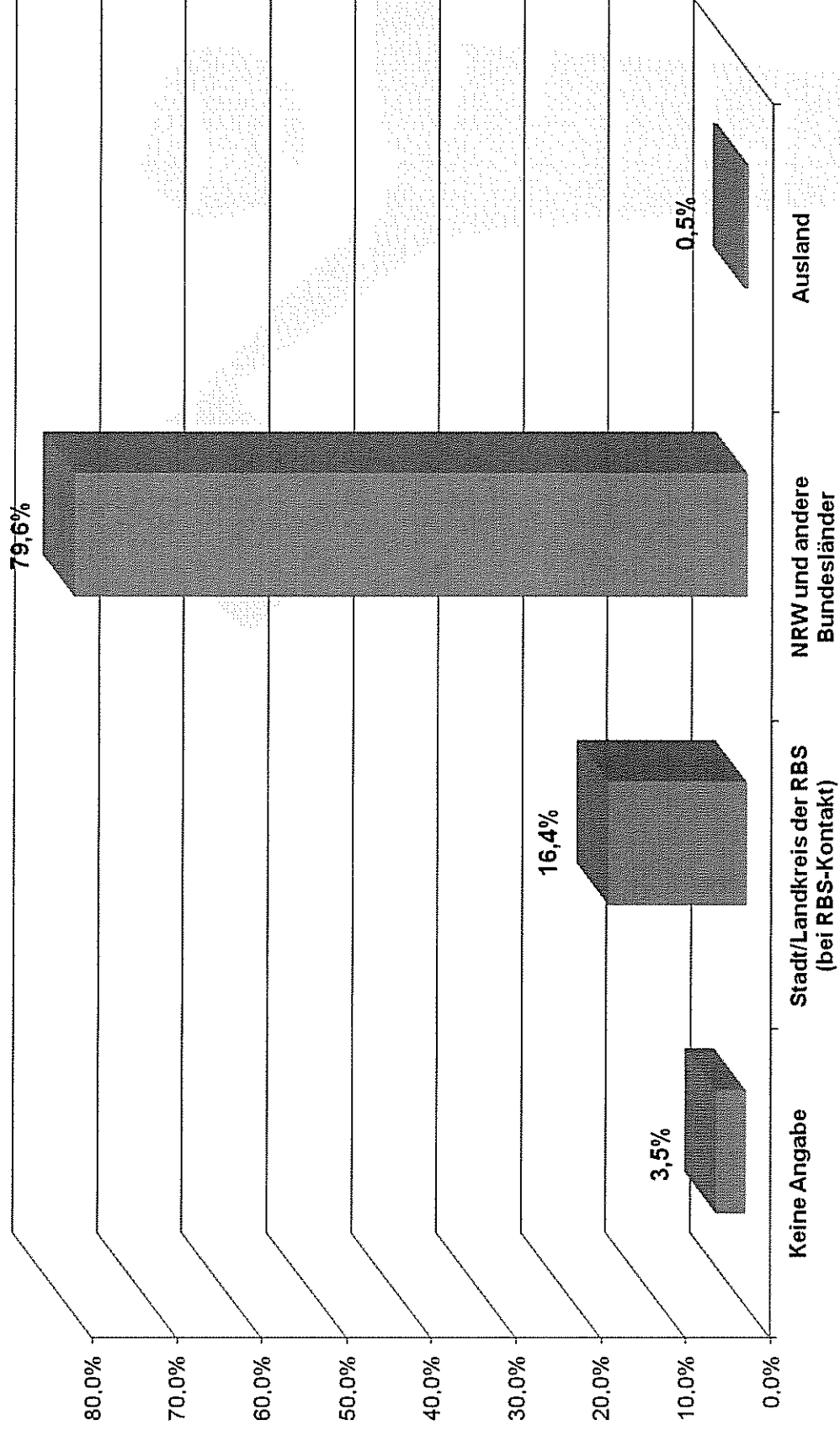


Geschlecht Betroffene/r



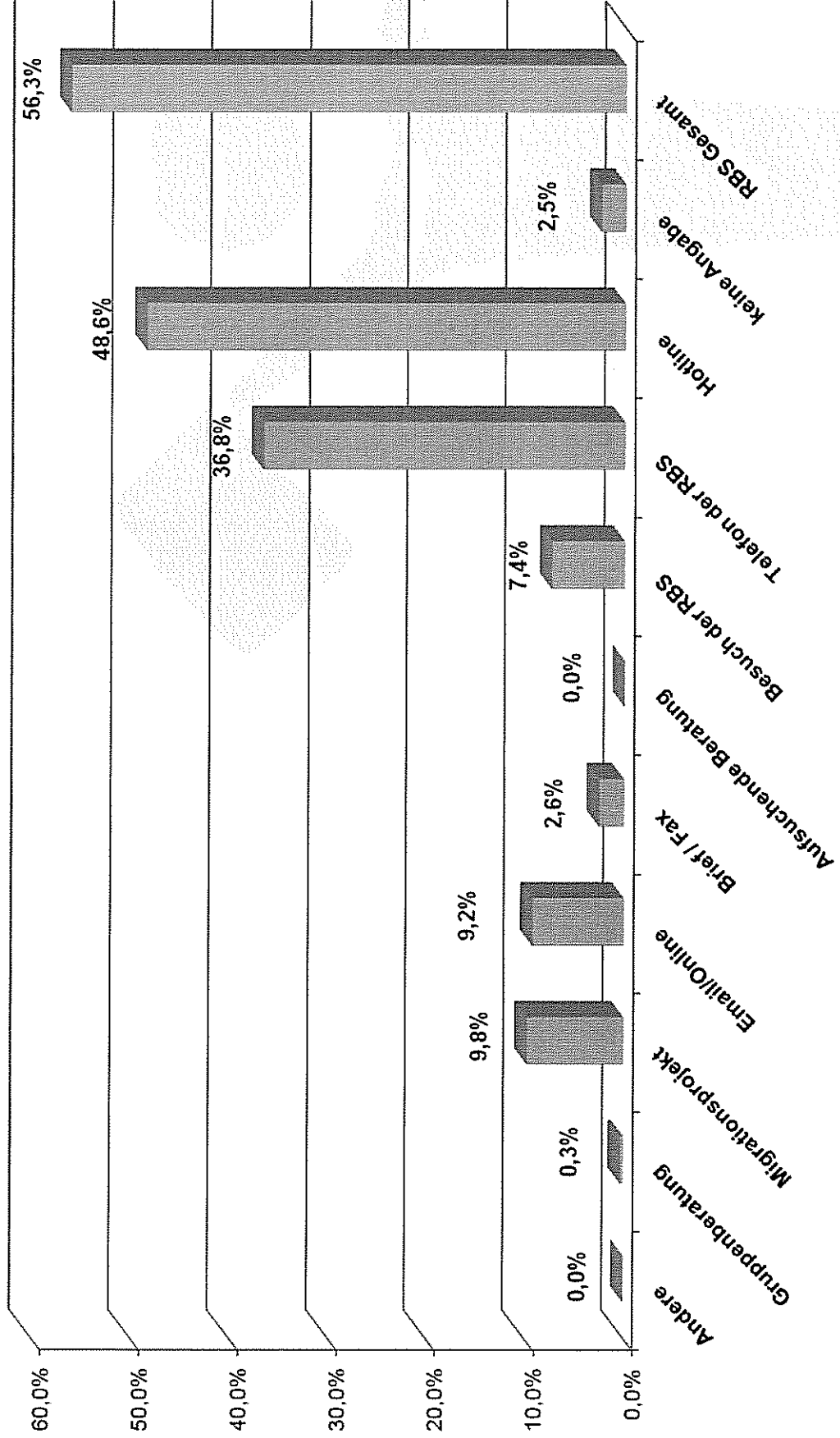


Wohnort der Betroffenen





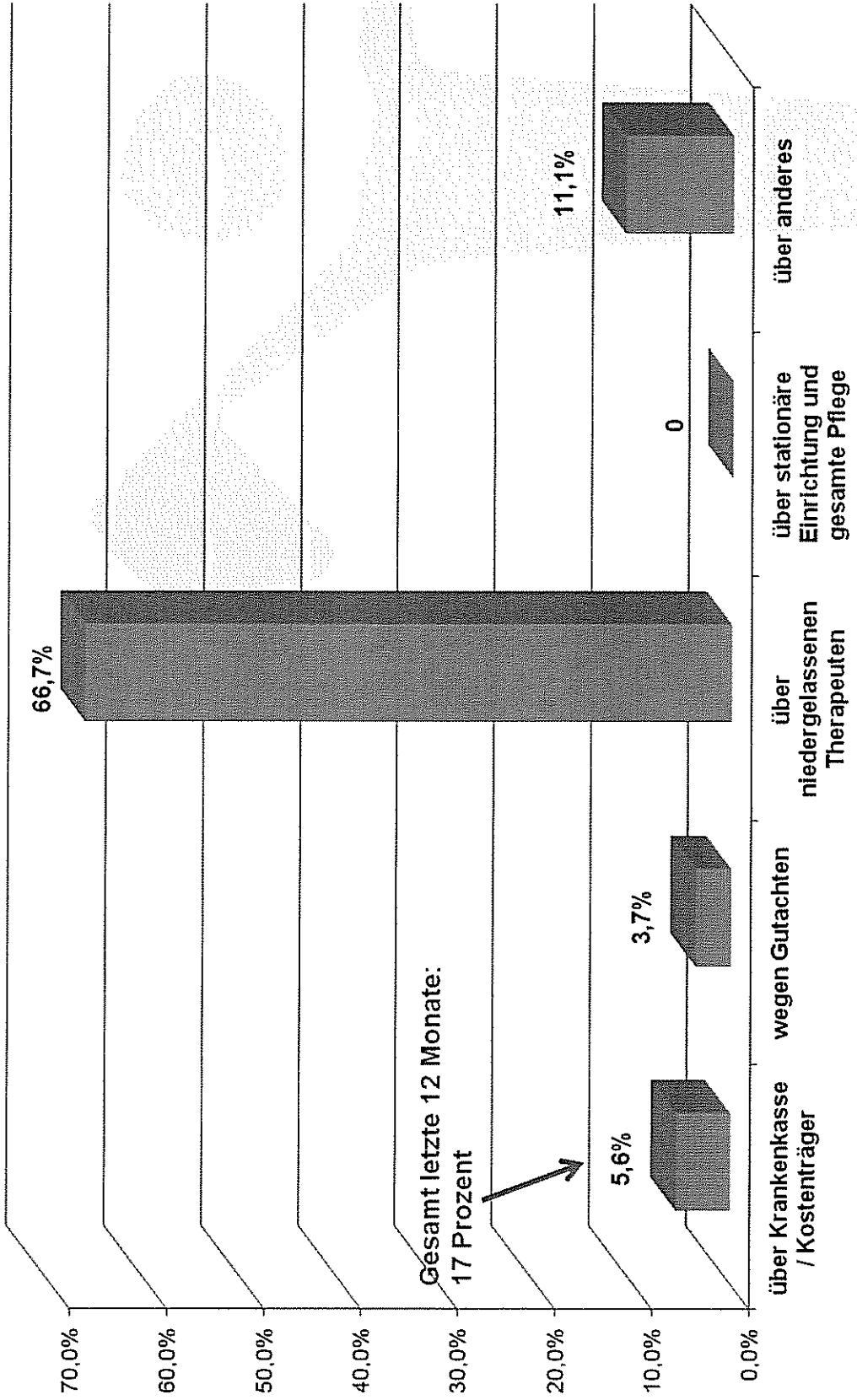
Beratungsformen





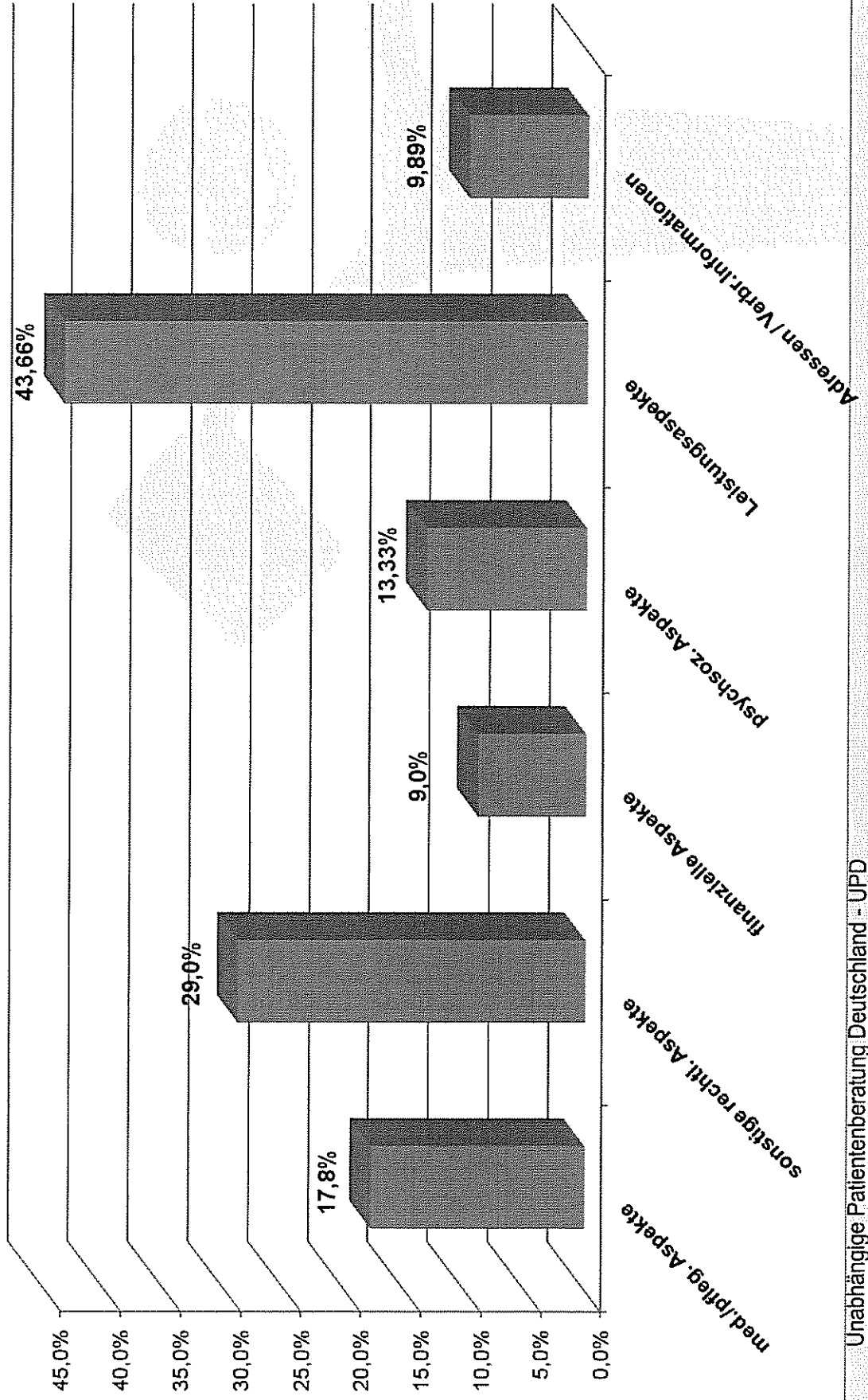
Beschwerden über:

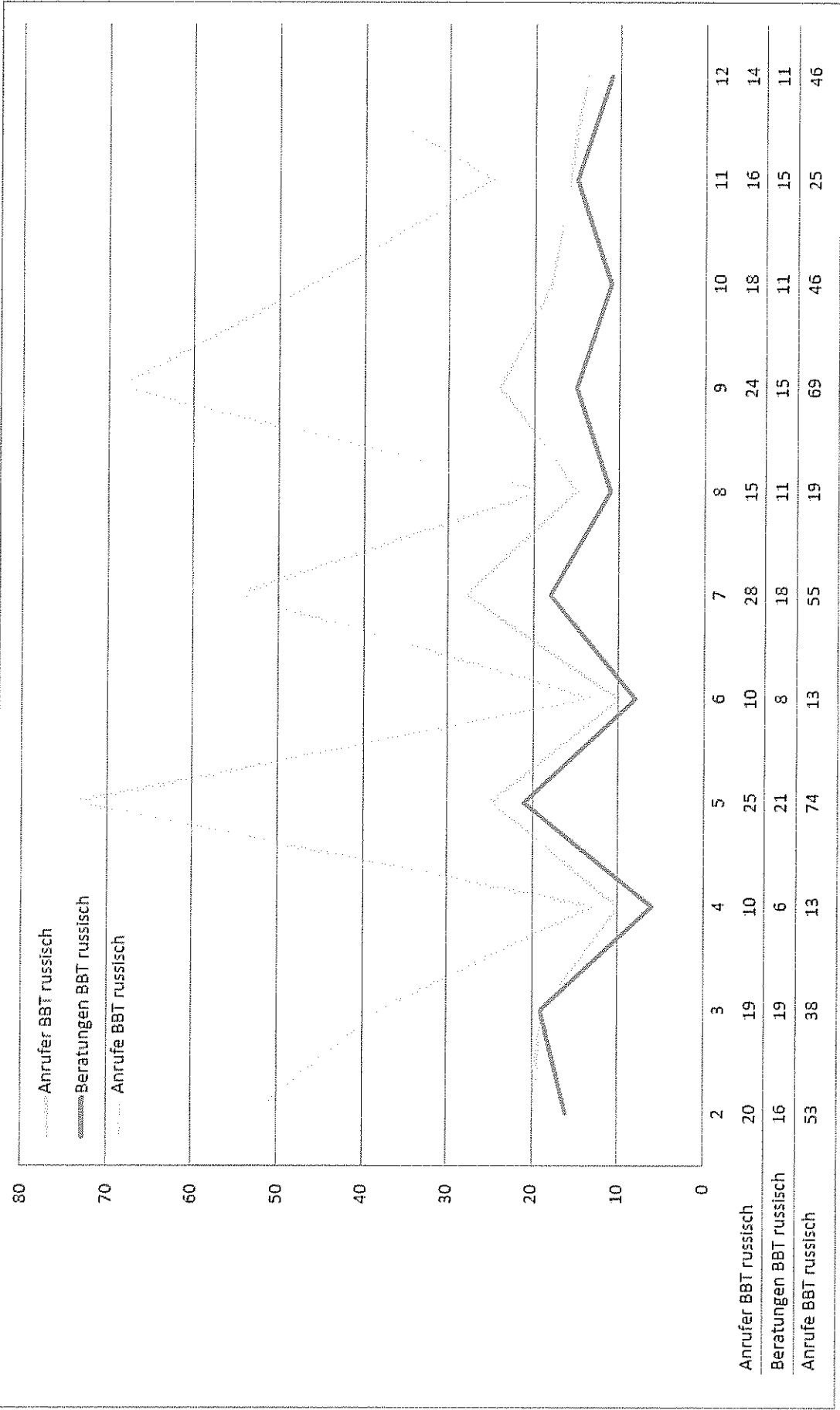
Anteil der Beschwerden an
allen Beratungen: 5,8 Prozent

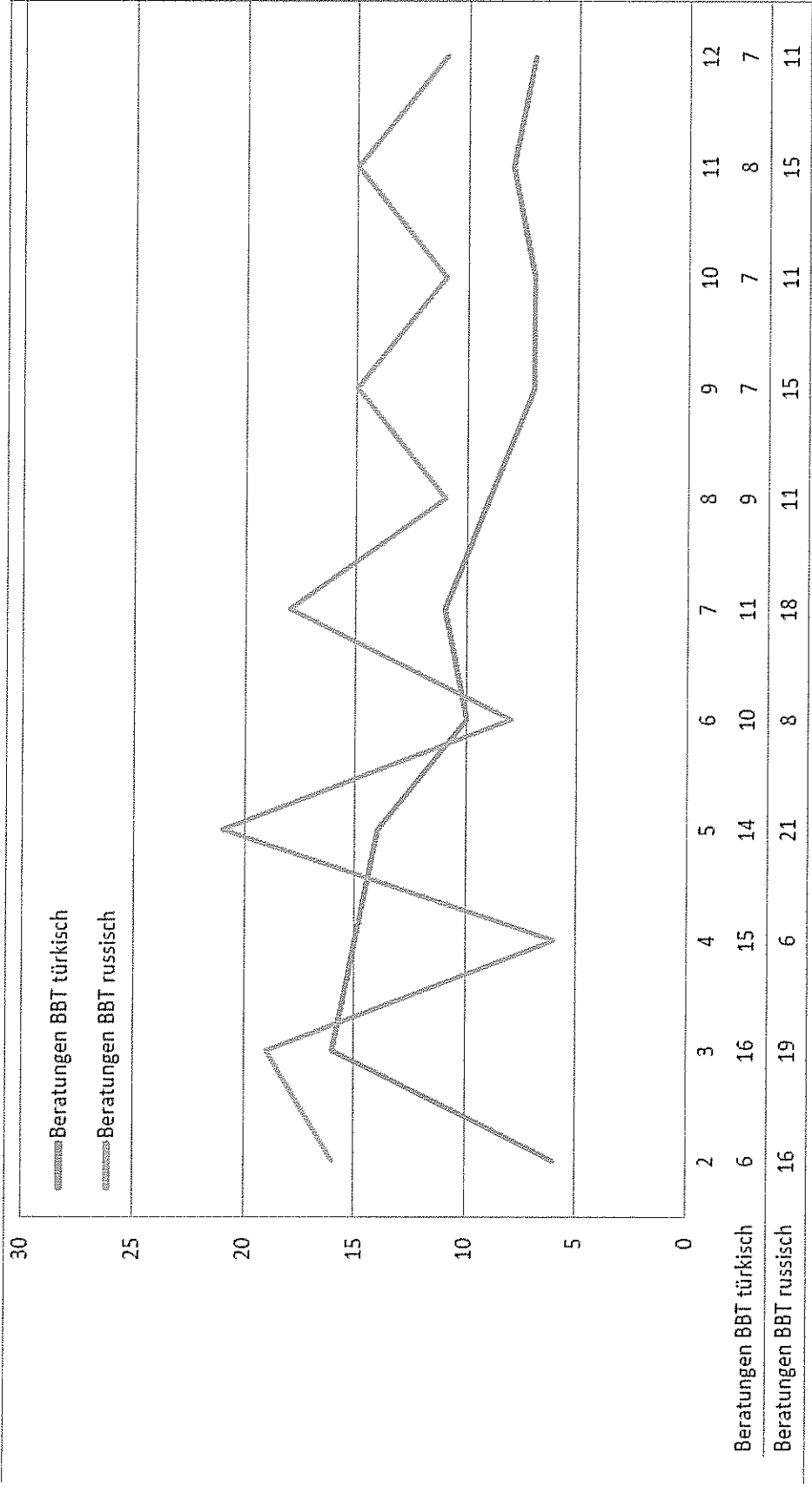


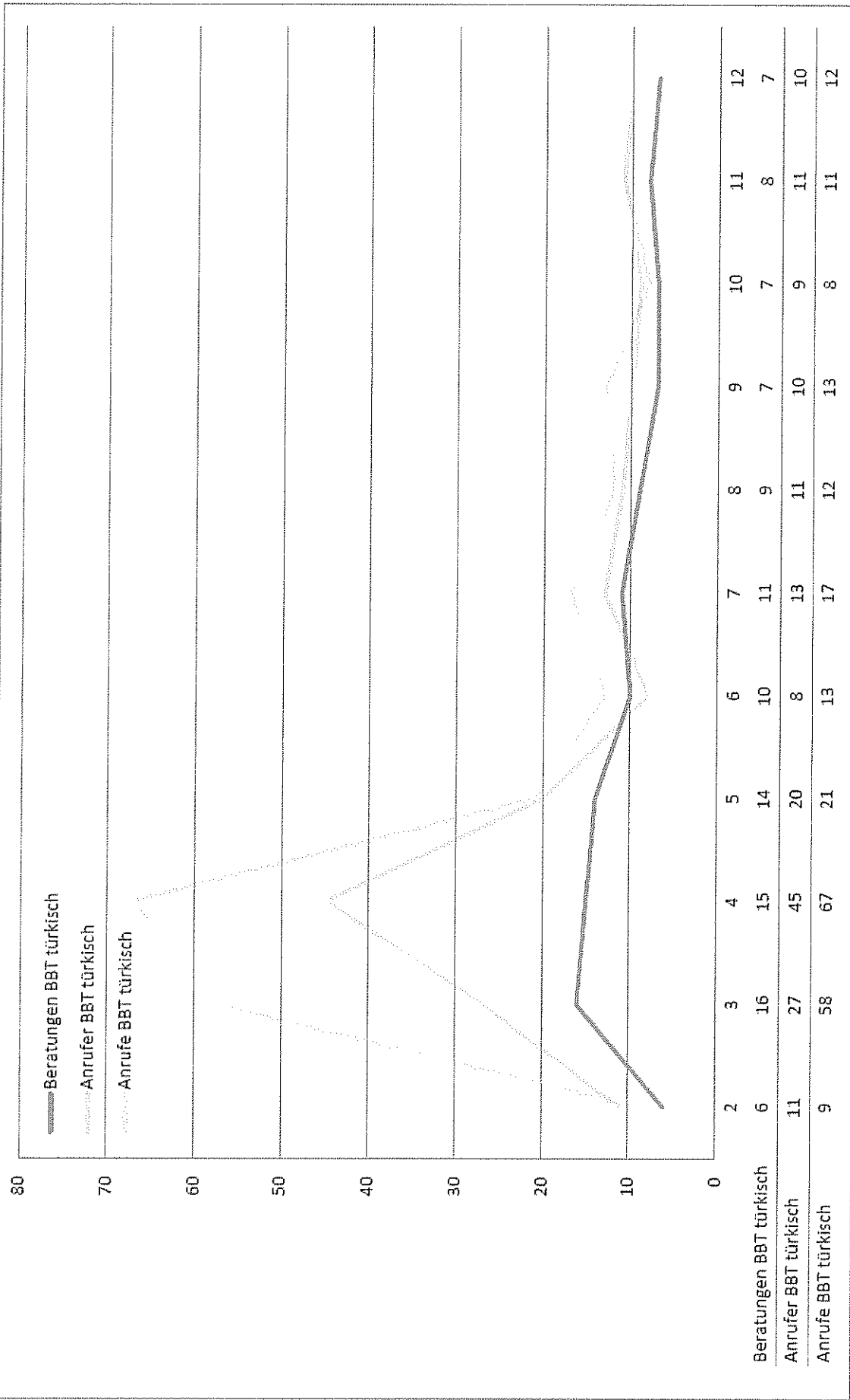


Beratungsthemen (Mehrfachnennung möglich)









Beratungen BBT türkisch	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Anrufer BBT türkisch	6	16	45	20	8	13	11	10	9	7	8
Anrufe BBT türkisch	11	27	58	67	21	13	17	12	13	8	11



Statistische Auswertung der Falldokumentation
RBS Dortmund
Zeitraum: 1.1.2012 – 31.3.2012

Anzahl Anfragen: 934

∅ Beratungsdauer 18,63 Min
∅ Dauer Vor- und Nachbereitung 7,25 Min
∅ Alter 54,70 Jahre

Ratsuchender ist	
Betroffene/r	74,6%
Angehörige / Freund/in	22,3%
Professionelle/r	3,1%
Anderer/r	0,0%
Geschlecht Betroffene/r	
Keine Angabe	4,3%
Weiblich	57,7%
Männlich	38,0%

Alter	Anzahl	Prozent
0-19	30	3,2%
20-39	110	11,8%
40-59	299	32,0%
60-79	283	30,3%
80-99	49	5,2%
>100	0	0,0%
verstorben	0	0,0%

Form der Beratung	
Andere	0,0%
Gruppenberatung	0,3%
Migrationsprojekt	9,8%
Email/Online	9,2%
Brief / Fax	2,6%
Aufsuchende Beratung	0,0%
Besuch der RBS	7,4%
Telefon der RBS	36,8%
Hotline	48,6%
Gesamt RBS	56,3%

Wohnort (RBS)	
Keine Angabe	3,5%
Stadt/Landkreis der RBS (bei RBS-Kontakt)	16,4%
Bundesland Deutschlands	79,6%
Ausland	0,5%



Beratungsthemen

Häufig werden in einer Beratungsanfrage verschiedene Themen angesprochen und beraten. Bei vielen Fragestellungen werden Kompetenzen aus allen drei Feldern benötigt (z.B. Verdacht auf Behandlungsfehler) um eine adäquate Beratung durchzuführen.

Beschwerden	%	Anteil der Beratungen mit Beschwerden	5,8%
über Krankenkasse / Kostenträger	5,6%		
wegen Gutachten	3,7%		
über niedergelassenen Therapeuten	66,7%		
über stationäre Einrichtung und gesamte Pflege			
über anderes	11,1%		

Häufigkeit der Aspekte in den Beratungen		
medizinisch/pflegerische Aspekte	17,8%	Schwerpunkte: Krankheitsbilder, Diagnostische Verfahren / Therapien, Zahnbehandlung
Rechtliche Fragen	29,0%	Schwerpunkte: Behandlungsfehler, Patientenrechte und Vorsorgedokumente
finanzielle Aspekte	9,0%	Schwerpunkte: Behandlungskosten, Fragen rund um GOÄ & GOZ sowie IGeL
psychosoziale Aspekte	13,33%	Schwerpunkte: Krankheitsbewältigung, wirtschaftliche Absicherung bei Erkrankung
Leistungsaspekte	43,66%	Schwerpunkte: Beiträge, Mitgliedschaft und Wechsel, Informationen über und Durchsetzen von Leistungen, Reha, Heil- & Hilfsmittel
Adressen / Verbraucherinformationen	9,89%	