



Spitzenverband

# Fakten und Zahlen

## Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

### UPD - Definition

Die UPD gGmbH ist ein Modellverbund, der im April 2006 seine Aufbauarbeit begonnen, am 30.01.2007 seine Arbeit offiziell aufgenommen hat und vom GKV-Spitzenverband im Rahmen eines Modellvorhabens zur Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher- und Patientenberatung finanziert wird (gesetzliche Grundlage: § 65 b Sozialgesetzbuch V).

Die Laufzeit des Modellvorhabens endet zum 31.12.2010.

### Finanzvolumen

Gesetzlicher Rahmen: jährlich 5,113 Mio. Euro

In der zweiten Förderphase (ab April 2006) wurden bis zum jetzigen Zeitpunkt insgesamt knapp 16,8 Mio. Euro an Finanzmitteln abgerufen.

Alle finanziellen Mittel wurden bisher von der gesetzlichen Krankenversicherung zur Verfügung gestellt.

### Gesellschafter der UPD gGmbH

- Sozialverband VdK Deutschland e.V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- Verbund unabhängige Patientenberatung e.V.

Die Gesellschafter entscheiden über die strategische Ausrichtung des Modellverbundes und haben eine Weisungsbefugnis gegenüber der Bundesgeschäftsstelle. Zudem sind die Träger der regionalen Beratungsstellen Landes- bzw. Mitgliedsverbände der Gesellschafter.

### Beratungsstrukturen der UPD

- 22 regionale Beratungsstellen, über alle Bundesländer verteilt (mindestens eine in jedem Bundesland), die telefonisch, persönlich, postalisch und online Beratung anbieten



Spitzenverband

# Fakten und Zahlen

## Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

- sieben überregionale Beratungsangebote, an die sich Ratsuchende zu spezifischen Themenstellungen direkt wenden können (z .B. Arzneimittelinformationsdienst der TU Dresden) bzw. die der Hintergrundberatung von Beraterinnen und Beratern in den regionalen Beratungsstellen dienen
- bundesweit kostenlose Telefon-Hotline als niedrigschwelliger Zugang zu Information und Beratung
- acht Teilprojekte, in denen modellhaft einzelne Fragestellungen erprobt werden, z. B. die Einbindung von Ehrenamtlichen in den regionalen Beratungsstellen oder auch die aufsuchende Patientenberatung für Migrantinnen und Migranten

### Anzahl der Mitarbeiter

Insgesamt 74 Mitarbeiter für die Beratung (entspricht knapp 53 Vollzeitkräften), die in drei Kernkompetenzfeldern arbeiten:

- Gesundheit
- Zivil-/Sozialrecht
- Psychosoziales

In der Bundesgeschäftsstelle sind 10 Mitarbeiter mit Aufgaben der zentralen Steuerung befasst (entspricht 8,25 Vollzeitkräften), neben der Geschäftsführung u. a. Controlling, Qualitäts- und Qualitätsmanagement, Presse - Öffentlichkeitsarbeit, Kooperations- und Netzwerkmanagement.

### Qualifikation der Berater

Berufsqualifizierender Hochschulabschluss für eines der Kompetenzfelder (wie z. B. Jurist, Mediziner, Sozialpsychologe) oder Berufserfahrung in einem der Kompetenzfelder in Verbindung mit einem anderweitigen Hochschulabschluss).



Spitzenverband

# Fakten und Zahlen

## Thema: Unabhängige Patienten- beratung Deutschland (UPD)

### Anzahl der Ratsuchenden

Aufgrund der zum 01.01.2009 gebührenfreien Hotline konnte die Nutzerzahl erheblich gesteigert werden.

	Insgesamt	Monatsdurchschnitt
2007:	44.928	3.744
2008:	51.492	4.291
2009:	78.849	6.570

### Kosten pro Beratungsfall

Der Aufwand pro Beratungsfall belief sich im 1. Halbjahr 2009 auf durchschnittlich 48,65 Euro (inkl. aller Personal- und Sachaufwände). Die Kosten pro Fall variieren entsprechend der Auslastung im Verbund.

### Themenbereiche der Beratung

Laut Auswertung der elektronischen Beratungsdokumentation verteilen sich die Anfragen folgendermaßen (Mehrfachnennungen möglich):

- 45 % Leistungen der Kostenträger
- 39 % medizinische Aspekte (Krankheitsbilder, Symptome, Therapien, Nebenwirkungen, Behandlungsalternativen)
- 33 % rechtliche Fragestellungen, u. a. zu Patientenrechten, Vorsorgedokumente, Patientenverfügung.

Quelle für alle verwendeten Angaben: 2. Zwischenbericht Prognos und Jahresbericht der UPD gGmbH