

AUFBRUCH

Jahresbericht 2007 | 2008



**Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | U**

UNSER ANSPRUCH

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland ist der unabhängige und neutrale Lotse im deutschen Gesundheitssystem.

Wir bieten allen Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit einer kostenfreien Information und Beratung. Unsere Beratung ist fachkompetent, professionell, vertraulich und qualitätsgesichert.

Wir kooperieren eng mit Akteuren im gesamten Gesundheitssystem. Wir achten darauf, allen Ratsuchenden in Deutschland eine leichte Kontaktaufnahme zu ermöglichen – in regionalen Beratungsstellen, am bundesweit kostenfreien Beratungstelefon und im Internet.

Ohne Partei zu ergreifen, engagieren wir uns für die Interessen der Ratsuchenden. Wir leisten einen entscheidenden Beitrag dazu, die Rolle der Nutzerinnen und Nutzer im Gesundheitswesen zu stärken.





Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

Inhalt Vorwort **4** Auf einen Blick **6** **PORTRÄT** › Die UPD **8**

TÄTIGKEITSBERICHT › Dokumentation der Beratungsfälle 2007 | 2008 **14**

Organisationsentwicklung **20** Qualitätssicherung und Fortbildung **22**

Netzwerk und Kooperation **24** Öffentlichkeitsarbeit **26**

Wissenschaftliche Begleitung und externe Evaluation **28**

ANHANG › Finanzbericht 2007 und 2008 **30** Kontakt **32** Impressum **36**

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Leserinnen und Leser,

vor Ihnen liegt der erste Jahresbericht der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland – kurz UPD. Diese Publikation soll Ihnen einen informativen Einblick in unsere Tätigkeit geben. 70 Millionen gesetzlich Versicherte in Deutschland finanzieren mit ihren Beiträgen auch unsere Arbeit. Zu erfahren, was die UPD mit den ihr anvertrauten Mitteln tut, ist ihr gutes Recht. Der freiwillige Jahresbericht wird künftig ein wichtiger Baustein unserer transparenten Öffentlichkeitsarbeit sein – als Einladung zu weiterer Kommunikation, Kooperation und Vernetzung.

Wir berichten zusammenfassend über die Jahre 2007 und 2008. Für die UPD waren sie die Phase des Aufbruchs. Um das Fazit vorwegzunehmen: Es ist uns gelungen, vor Ort eine hoch anerkannte Beratungsarbeit zu leisten und gleichzeitig eine leistungsfähige überregionale Organisation zu errichten. Ein Ergebnis, zu dem alle Beteiligten – die Gesellschafter und regionalen Träger, die Beraterinnen und Berater, die Spitzenverbände der Krankenkassen, der GKV-Spitzenverband sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesgeschäftsstelle – mit sehr viel Engagement beigetragen haben. Nicht nur ihnen sei an dieser Stelle herzlich gedankt, sondern auch den vielen Tausend Ratsuchenden für ihr Vertrauen.

Am 30. Januar 2007 fiel mit einer Pressekonferenz der offizielle Startschuss für das Modellprojekt Unabhängige Patientenberatung Deutschland. Helga Kühn-Mengel, die Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten, hat damals betont: „Ein von Kassen und Leistungserbringern unabhängiges Beratungs- und Informationsangebot als dauerhafte Regelleistung aufzubauen, ist ein wichtiges gesundheitspolitisches Ziel.“

Diese Aufbauarbeit haben wir – parallel zur sofort einsetzenden Beratungstätigkeit – in einer gemeinsamen Kraftanstrengung bewältigt. Die Messlatte lag hoch, galt es doch, in kürzester Zeit ein neuartiges Netzwerk von Patientenberatungsstellen zu einer leistungsfähigen, einheitlichen Organisation zu entwickeln. Strukturen und Arbeitsprozesse wa-

ren zu definieren, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen, ein Qualitätssicherungssystem und modernste Informationstechnik zu implementieren, eine professionelle Öffentlichkeitsarbeit zu konzipieren und umzusetzen, Kooperationsnetzwerke zu knüpfen. Auf allen diesen Feldern haben wir – ausgestattet mit den Erfahrungen der vorangegangenen ersten Modellphase – unsere Ziele erreicht oder übertroffen.

Ganz bewusst hat sich die UPD als „lernendes System“ definiert, das sich auf Basis von Erfahrungen laufend verbessern will. Und welche Erfahrungen haben wir in und mit der Beratung gemacht? Vor allem diese: Für unabhängige Patientenberatung gibt es in Deutschland einen riesigen Bedarf. Das dokumentieren sowohl die Auswertung der Beratungsfallstatistik als auch die Einschätzungen der Beraterinnen und Berater.

Die Betonung liegt dabei auf „unabhängig“. Nur ein unabhängiges Angebot kann die neutrale Orientierungsfunktion erfüllen, die im Gesundheitswesen dringend gebraucht wird. Das deutsche Gesundheitssystem ist für seine Nutzerinnen und Nutzer kaum noch durchschaubar. Was ist ein Hausarztmodell? Welche Therapie bringt was? Was zahlt meine Kasse, was nicht? Viele Menschen sind von solchen Fragen zunehmend überfordert.

Im Klartext: Millionen Menschen in Deutschland haben es durch Informationsdefizite schwer, auf bestem Weg gesund zu werden oder es zu bleiben. Das ist nicht nur ungerecht, sondern es entstehen dadurch auch unnötige Ausgaben. Eine Studie aus dem europäischen Ausland hat gezeigt, dass Mittel, die in die Patientenberatung fließen, dem Gesundheitssystem letztlich sogar Geld sparen (Derek Wanless, *Securing Our Future Health: Taking a Long-Term View*, 2002).

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Gesellschafter und Träger der UPD teilen deshalb die Überzeugung, mit unabhängiger Patientenberatung einen wesentlichen Beitrag zu mehr gesellschaftlicher Gerechtigkeit und auch zu mehr Effizienz im Gesundheitswesen insgesamt leisten zu können.

Die Rückmeldungen aus den ersten zwei Jahren machen Mut. Rund 100.000 Ratsuchende haben unsere kostenfreie Beratung in Anspruch genommen. Von den meisten Ratsuchenden wird sie als gut oder sehr gut beurteilt. Auch die wissenschaftliche Begleitung des Modellvorhabens signalisiert, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

2009 hat sich die positive Entwicklung fortgesetzt. Die Einführung des bundesweit kostenfreien Beratungstelefon hat einen kleinen Anfrage-Boom ausgelöst. Wir haben mit neuen Kommunikationsinstrumenten und -kanälen reagiert, etwa mit einer neuen Website und der Möglichkeit von Online-Anfragen. Auf unserer Website www.upd-online.de können Sie sich über die neuesten Entwicklungen auf dem Laufenden halten.

Vieles bleibt zu tun, zu optimieren, zu verändern. Die Herausforderungen werden nicht kleiner – nur anders. Als „lernendes System“ ist die UPD bestens vorbereitet, sie im Interesse der vielen Ratsuchenden zu meistern.

A. Burkhardt

Astrid Burkhardt

Geschäftsführerin Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD
gemeinnützige GmbH



AUF EINEN BLICK

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland hat am 30. Januar 2007 im Rahmen des Modellprojekts nach § 65b SGB V die Arbeit offiziell aufgenommen. In den 22 regionalen Beratungsstellen des Verbunds, am bundesweiten Beratungstelefon und via Internet wurden bis Ende 2008 rund 100.000 Bürgerinnen und Bürger kostenfrei zu Themen rund um die Gesundheit und das Gesundheitswesen informiert und beraten. In acht Teilprojekten wurden zusätzlich ausgewählte Fragestellungen untersucht.

Seit Juni 2007 wird die Beratungstätigkeit der UPD – unter den strengen Regeln des Datenschutzes – statistisch dokumentiert und ausgewertet.

Parallel zur laufenden Beratungsarbeit hat die UPD die bundesweite Organisation des Verbunds auf- und ausgebaut. Gesteuert und koordiniert von der Bundesgeschäftsstelle, wurden eine Prozessorganisation, Qualitätssicherungssysteme, ein Netzwerk- und Kooperationsmanagement, die lokale und bundesweite Öffentlichkeitsarbeit sowie ein IT-gestütztes Wissensmanagement geschaffen. Der Aufbau der Organisationsstrukturen war Ende 2008 im Wesentlichen abgeschlossen.

Die UPD hat in den ersten 24 Monaten ihres Bestehens ihre Funktionsfähigkeit nachgewiesen. Die Rückmeldung der Ratsuchenden und die wissenschaftliche Evaluation haben einen hohen Bedarf an unabhängiger Patientenberatung und sehr hohe Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der UPD ergeben.

PORTRÄT



Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

Modellprojekt

Das Modellprojekt Unabhängige Patientenberatung Deutschland nach § 65b SGB V umfasst den Modellverbund UPD (in der Grafik unten blau unterlegt), den GKV-Spitzenverband als Finanzmittelgeber (bis 30. Juni 2008: Spitzenverbände der Krankenkassen), die mit der externen Evaluierung beauftragte Prognos AG sowie einen wissenschaftlichen Beirat. Der Modellverbund ist unabhängig und frei von Einflüssen Dritter.

Gesellschafter der im Jahr 2006 gegründeten Unabhängigen Patientenberatung Deutschland | UPD gemeinnützige GmbH, kurz UPD gGmbH, sind drei große Organisationen:

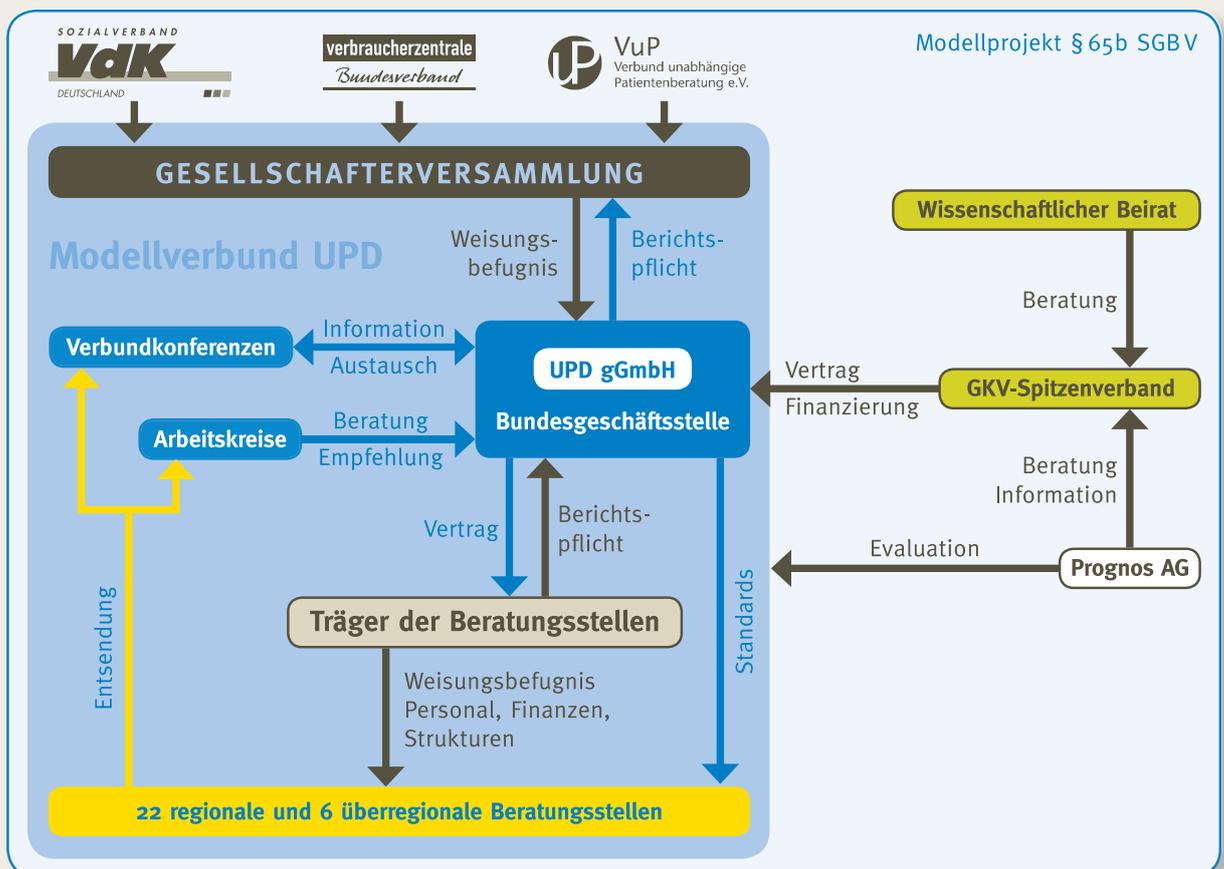
- Sozialverband VdK Deutschland e.V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
- Verbund unabhängige Patientenberatung e.V.

Gesellschafterversammlung und Geschäftsführung bilden die Organe der UPD gGmbH. Die Gesellschafterversammlung entscheidet unter anderem über die strategische Ausrichtung des Modellverbunds

UPD. Träger der 22 regionalen Beratungsstellen sind Landes- beziehungsweise Mitgliedsverbände der Gesellschafter. Sie sind die Vertragspartner der UPD gGmbH vor Ort. In der Gründungsphase im Jahr 2006 hat die UPD gGmbH die vertraglichen Vereinbarungen mit den Spitzenverbänden der Krankenkassen und den Trägern der regionalen Beratungsstellen geschlossen.

Bundesgeschäftsstelle

Zentrale Steuerungs- und Organisationseinheit des Modellverbunds ist die Bundesgeschäftsstelle mit Sitz in Berlin. Ihr Führungsteam besteht aus einer Geschäftsführerin und drei Referenten. Die Bundesgeschäftsstelle definiert Qualitätsstandards, entwickelt Qualifizierungsangebote für die Beraterinnen und Berater und initiiert Kooperationen mit externen Partnern. Sie koordiniert den Wissens- und Erfahrungstransfer zwischen den regionalen Beratungsteams, steuert die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der UPD und ist für das verbundweite Controlling verantwortlich.





„So vielfältig wie die Anfragen der Ratsuchenden ist auch unser Beratungsangebot.“

Sandra Haferkamp
UPD Beratungsstelle Stuttgart

Regionale Beratungsstellen

Aufbauphase

Die bundesweit 22 regionalen Beratungsstellen bilden das Herzstück des UPD Verbunds. Hier informieren und unterstützen die Beraterinnen und Berater Ratsuchende im persönlichen Gespräch vor Ort, telefonisch und auch schriftlich. Die UPD hat ihr bundesweites Beratungsstellen-Netzwerk in den Jahren 2006 bis 2007 eingerichtet. Ziel war es, in jedem Bundesland mindestens eine Beratungsstelle zu etablieren. In den geografisch großen beziehungsweise bevölkerungsstarken Bundesländern Bayern und Nordrhein-Westfalen ist die UPD mit je drei Beratungsstellen vertreten, in Baden-Württemberg und Niedersachsen mit je zwei. Im Januar 2007 nahmen alle Beratungsstellen ihre Tätigkeit offiziell auf. Im Laufe des Jahres 2007 wurden die regionalen Beratungsstellen personell, technisch und organisatorisch sowie im Hinblick auf ein einheitliches Erscheinungsbild weiter ausgebaut.



Träger

Die Träger der regionalen Beratungsstellen – Landes- oder Mitgliedsverbände der drei Gesellschafter der UPD gGmbH – sind aufgrund ihrer langjährigen und gemeinnützigen Beratungstätigkeit mit den regionalen Gegebenheiten besonders gut vertraut. Eine detaillierte Übersicht mit den Kontaktdaten aller UPD Beratungsstellen finden Sie auf Seite 33 und 34.

Beraterinnen und Berater

Jede Beratungsstelle verfügt über ein qualifiziertes Beratungsteam aus mindestens drei Expertinnen und Experten mit Hochschulabschluss und einschlägiger Berufs- und Beratungserfahrung. Ein Beratungsteam besteht zum Beispiel aus einer Ärztin, einem Juristen und einer Sozialarbeiterin für die drei Kompetenzfelder Gesundheit, Zivil- und Sozialrecht sowie psychosoziale Themen. Oft übernehmen auch Gesundheitswissenschaftlerinnen und -wissenschaftler oder andere angemessen qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Beratung in den drei Kompetenzfeldern. In einigen Beratungsstellen arbeiten ehrenamtlich Engagierte mit, jedoch nicht in der Beratung.

Lage und barrierefreier Zugang

Alle regionalen Beratungsstellen sind zentral gelegen, mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und barrierefrei zugänglich: Ratsuchende mit Gehbehinderung und Rollstuhlfahrer können die Beratungsstellen ohne Einschränkung erreichen.

Öffnungszeiten

Die Beratungsstellen haben wöchentlich 16 Stunden für die allgemeine Beratung geöffnet. Hinzu kommen weitere vier Stunden für Beratungen nach Terminvergabe. Die Öffnungszeiten werden in Abstimmung mit den Trägern an die örtlichen Gegebenheiten angepasst.

Ablauf eines Beratungsgesprächs

Die Beratungsgespräche sind grundsätzlich für alle Ratsuchenden kostenfrei – seien sie gesetzlich, privat oder gar nicht krankenversichert. Am Empfang der Beratungsstelle werden die Ratsuchenden begrüßt. Sollten sie keinen Termin vereinbart haben, besteht die Möglichkeit, im Wartebereich kurz Platz zu nehmen. Das Beratungsgespräch fin-

det in einem separaten Beratungsraum statt, der eine ungestörte und auf Wunsch auch anonyme Beratung ermöglicht. Im Gespräch mit einer Beraterin oder einem Berater wird das Anliegen des Ratsuchenden ermittelt. Sollte ein Ratsuchender eine fachspezifische Anfrage haben, so können die Beraterinnen und Berater mit der jeweiligen Fachkompetenz (gesundheitliche, zivil- und sozialrechtliche, psychosoziale Schwerpunkte) die Beratung übernehmen.

In der überwiegenden Zahl aller Fälle lassen sich die Anfragen bereits im ersten Beratungs- und Informationsgespräch beantworten. Sollte es erforderlich sein, den Beratungsprozess über einen längeren Zeitraum zu führen, so dienen die fachkompetenten Beraterinnen und Berater den Ratsuchenden als dauerhafte Ansprechpartner. Auf besonderen Wunsch der Ratsuchenden hin kontaktieren die Berater dann Leistungserbringer oder Kostenträger, fordern Behandlungsunterlagen an oder unterstützen die Ratsuchenden bei der Erstellung von Patientenverfügungen.

UPD als Lotse

Kann eine Anfrage nicht beantwortet werden, verweisen die Beraterinnen und Berater in ihrer Eigenschaft als Lotsen auf weiterführende Informations- und Beratungsangebote. Im Regelfall werden den Ratsuchenden zuständige Institutionen oder geeignete Organisationen wie beispielsweise örtliche Krankenkassen, die Selbsthilfe, kommunale Anlaufstellen oder spezifische Beratungseinrichtungen als Ansprechpartner genannt. Auch die überregionalen Beratungsangebote des UPD Verbunds werden von den Ratsuchenden als direkte Ansprechpartner genutzt. Für die Beraterinnen und Berater vor Ort übernehmen diese zudem als Kompetenzzentren die Funktion der Hintergrundberatung.

Themenspektrum

Die UPD informiert und berät zu allen Themen rund um das Patientsein. Häufig nachgefragte Themen sind beispielsweise: Veränderungen durch die Gesundheitsreform 2007, Patientenrechte und besondere Versorgungsformen wie zum Beispiel Hausarztmodell, Chronikerregelung und Disease-Management-Programm, Fragen zu den vielfältigen Leistungen der Krankenkassen wie Kur, Hilfsmittel,



„Alle sind
gemeint, jeder
ist willkommen.“

Jürgen Art
UPD Beratungsstelle Nürnberg

Fahrkostenerstattung, Kostenübernahme für Psycho- oder Physiotherapeuten, Fragen zu Zahnarztrechnungen, Fragen zu Kosten und Nutzen von Individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL), Suche nach geeigneten Ärzten, Kliniken, Therapeuten, Heilpraktikern und Selbsthilfegruppen, Hilfeersuchen bei Verdacht auf Behandlungsfehler sowie Fragestellungen rund um die Patientenverfügung.

Weitere Beratungsformen

Außer im persönlichen Gespräch beraten und informieren die Beraterinnen und Berater auch telefonisch, schriftlich und online. Anrufer des bundesweiten Beratungstelefon der UPD werden direkt mit einer Beratungsstelle verbunden. Angeboten werden außerdem Gruppenberatungen und Vorträge. Die Beratungen finden bei Bedarf auch in den Räumlichkeiten der Anfragenden statt, zum Beispiel in Seniorenheimen. Darüber hinaus wird die Kompetenz der Beraterinnen und Berater von Akteuren der örtlichen Gesundheitslandschaft genutzt. Aufgrund der drei Kompetenzfelder verweisen zunehmend Leistungserbringer und andere Beratungseinrichtungen Ratsuchende an die UPD Beratungsstellen oder fragen dort selbst nach.

Regionale Kooperation und Vernetzung

In Zusammenarbeit mit den Trägern der regionalen Beratungsstellen kooperieren die Beraterinnen und Berater mit den Akteuren der örtlichen Beratungs- und Gesundheitslandschaft: zum Beispiel mit kommunalen Einrichtungen wie Gesundheits- und Jugendämtern, mit Krankenhäusern, deren Sozialstationen und Patientenfürsprechern. Auch zu örtlichen Selbsthilfegruppen und Selbsthilfekontaktstellen wird der Kontakt gepflegt. Um Beschwerden von Ratsuchenden über Leistungserbringer effektiv nachgehen zu können, besteht Kontakt zu den Ansprechpartnern der Landesärztekammern, den Kassenärztlichen Vereinigungen des Bundeslandes, der Heim- und Krankenhausaufsicht, der zuständigen Schlichtungsstelle und zu den Aufsichtsbehörden der gesetzlichen Krankenkassen.

Regionale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Für die regionale Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist die Beratungsstelle in Kooperation mit ihrem regionalen Träger selbst verantwortlich. Darüber hinaus erstellen die Beraterinnen und Berater regelmäßig Presstexte zu spezifischen Beratungsthemen, die in Zusammenarbeit mit der Bundesgeschäftsstelle als „Beratungsfall des Monats“ der UPD veröffentlicht werden. Zunehmend werden Beraterinnen und Berater auch als Experten zu TV- und Hörfunksendungen eingeladen, die gesundheitsbezogene Verbrauchertemen behandeln.

Teilprojekte

Als innovativer Bestandteil des Modellverbunds UPD werden seit Herbst 2007 in acht regionalen Beratungsstellen spezifische Fragestellungen untersucht. Ziel dieser Teilprojekte ist es, für bestimmte Zielgruppen spezielle Beratungsformen zu entwickeln und zu erproben. Aus den Praxiserfahrungen sollen klare und anwendbare Handlungsleitfäden für die Beraterinnen und Berater der UPD abgeleitet werden. Die Laufzeit der Teilprojekte beträgt drei Jahre, inklusive einer halbjährigen Konzeptphase.

Tandemkonzept

Die Teilprojekte basieren auf einem Tandemkonzept: Die in einer Beratungsstelle erprobte Beratungsform wird nachfolgend vom Tandempartner übernommen, in der Beratungspraxis weiterentwickelt und optimiert. Im Jahr 2009 übergeben die Beratungsstellen ihre Teilprojekte an den jeweiligen Tandempartner.

Tandem Berlin und Nürnberg | Themen: Aufsuchende Patientenberatung für Migrantinnen und Migranten | Patienteninformations- und -beratungsstelle für Migrantinnen und Migranten

Tandem Bielefeld und Witten | Themen: Einbindung von freiwillig Engagierten | Information über neue Formen der Versorgung

Tandem Hannover und Potsdam | Themen: Ältere, sozial schwache Bürgerinnen und Bürger | Beratung von Kindern, Jugendlichen und Eltern

Tandem Ludwigshafen und Bremen | Themen: Patientenberatung für sozial Benachteiligte | Gesundheitsinformationen für sozial Benachteiligte

Weitere Informationen zu den Teilprojekten unter: www.upd-online.de/teilprojekte.html

Modellhafte Erprobung

In Form der modellhaften Erprobung hat die UPD im Berichtszeitraum weitere praxisrelevante Fragestellungen untersucht. Dazu wurden in den regionalen Beratungsstellen Mitarbeiter- und Nutzerbefragungen durchgeführt, Arbeitsmaterialien erstellt und in der Praxis erprobt.

Die Beratungsstelle Gießen entwickelte Maßnahmen zur Verbesserung der Kooperation mit regionalen Selbsthilfeorganisationen. Die Beratungsstellen Göttingen und Magdeburg der UPD untersuchten Art, Umfang und Bedeutung komplementär- beziehungsweise alternativmedizinischer Anfragen in der regionalen Beratung.



„Spezifische Fragen erfordern Detailwissen und Spezialisten. Das bietet das Netzwerk UPD.“

Jane Schröder
Unabhängige
Arzneimittelberatung
Dresden

Überregionale Beratungsangebote

Ergänzend zu den drei Kompetenzfeldern Gesundheit, Zivil-/Sozialrecht und psychosoziale Themen in den regionalen Beratungsstellen hat die UPD im Berichtszeitraum auf überregionaler Ebene fünf themenspezifische Beratungsangebote in den Modellverbund integriert: die **Unabhängige Arzneimittelberatung**, zwei **zahnmedizinische Kompetenzzentren**, die **Online-Beratung zu Essstörungen**, den **Krebsinformationsdienst** sowie ein Informationsangebot zu **Allergie, Umwelt und Gesundheit**.

Die Beratungsangebote dienen auch der Bündelung und patientenorientierten Aufbereitung von Fachinformationen, der Wahrnehmung einer überregionalen Wegweisungsfunktion sowie der Hintergrundberatung der Beraterinnen und Berater. Ergänzend steht den Beraterinnen und Beratern ein Kompetenzzentrum zu psychischen Erkrankungen zur Verfügung. Eine Übersicht mit den Kontaktdaten der überregionalen Beratungsangebote finden Sie auf Seite 35.

TÄTIGKEITSBERICHT



**„Wir sind immer
persönlich für die
Ratsuchenden da.
In der Beratungsstelle,
am Telefon und bei
der Online-Anfrage
im Internet.“**

Holger Zenk
UPD Beratungsstelle Potsdam

Systematische, anonymisierte Erfassung

Nach Aufnahme der Beratungstätigkeit hat die Unabhängige Patientenberatung Deutschland im Dezember 2006 begonnen, die Beratungsfälle in den regionalen Beratungsstellen systematisch nach einheitlichen Kriterien zu erfassen, um sie zentral auswerten zu können. Aus Gründen des Datenschutzes wurden von Beginn an sämtliche Beratungsfälle anonymisiert erfasst.

Die Beratungsfalldokumentation dient dazu, ein modellverbundweites und möglichst umfassendes Bild über die Anzahl, Art und Bandbreite der Anfragen zu erhalten. Außerdem liefert sie wichtige Informationen zu den Ratsuchenden. Dies ist zum Beispiel notwendig, um bei Bedarf das Beratungsangebot an die Bedürfnisse der Ratsuchenden anzupassen. Die kontinuierliche Falldokumentation dient der UPD außerdem dazu, die Veränderung einzelner Beratungsparameter frühzeitig zu erkennen.

In den Anfangsmonaten der UPD erfolgte die Falldokumentation zunächst manuell. Mit Einführung des verbundweiten Intranets werden seit 1. Juni 2007 alle Beratungsfälle von den Beraterinnen und Beratern elektronisch erfasst, wodurch die statistische Auswertung vereinfacht wurde. Die vorliegende Auswertung bezieht sich auf die elektronisch erfassten Beratungsfälle im Dokumentationszeitraum **1. Juni 2007 bis 31. Dezember 2008**.

Leistungen

Im Berichtszeitraum boten die 22 regionalen Beratungsstellen der UPD eine persönliche, telefonische und schriftliche Beratung der Ratsuchenden an. Die Beraterinnen und Berater von 20 Beratungsstellen beantworteten darüber hinaus auch E-Mail-Anfragen. 16 Beratungsstellen führten auf Anfrage Gruppenberatungen durch, davon jede zweite Beratungsstelle in Form der aufsuchenden Gruppenberatung.

Beratungsfälle

In den Jahren 2007 und 2008 hat die UPD in insgesamt rund 96.750 Fällen Ratsuchenden Orientierung, Unterstützung und Beratung geboten. Seit Beginn der elektronischen Falldokumentation am 1. Juni 2007 wurden bis zum 31. Dezember 2008 insgesamt 76.201 Beratungsfälle gezählt. Mehr als 98 Prozent davon konnten in die statistische Auswertung einbezogen werden. Insgesamt sind in der Zeit vom 1. Juni 2007 bis zum 31. Dezember 2008 **74.800 Beratungsfälle** als Grundgesamtheit dokumentiert. Verbundweit wurden im Durchschnitt 3.936 Ratsuchende im Monat beraten.

Formen der Beratung

Zentrales Kontaktmedium im Berichtszeitraum war das Telefon. Von 100 Ratsuchenden kontaktierten durchschnittlich 50 die regionalen Beratungsstellen über den direkten Telefonanschluss, weitere 15 ließen sich im persönlichen Gespräch in der Beratungsstelle beraten. 20 Ratsuchende kontaktierten die UPD über das bundesweit geschaltete Beratungstelefon. 15 von 100 Ratsuchenden ließen sich in Gruppenberatungen, per E-Mail, Brief, Fax oder auf anderem Weg beraten. In den weitaus meisten Fällen waren die Ratsuchenden selbst auch die Betroffenen. In jedem vierten Fall fragten Verwandte, Freunde oder professionell Beratende für die Betroffenen an. Rund 75 Prozent aller Ratsuchenden kontaktierten die UPD zum ersten Mal.

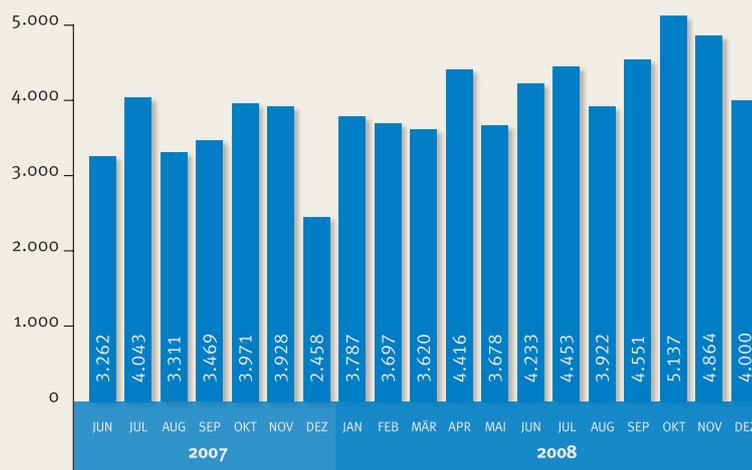
Teil 1: Beratung

Anzahl der Beratungsfälle je Monat >

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt 74.800 Beratungsfälle elektronisch erfasst und statistisch ausgewertet (2007: 24.442 Fälle; 2008: 50.358 Fälle). Die Fallzahlentwicklung zeigt – mit jahreszeitlich bedingten Abweichungen (Sommerferien, Weihnachtszeit) – eine insgesamt steigende Tendenz.

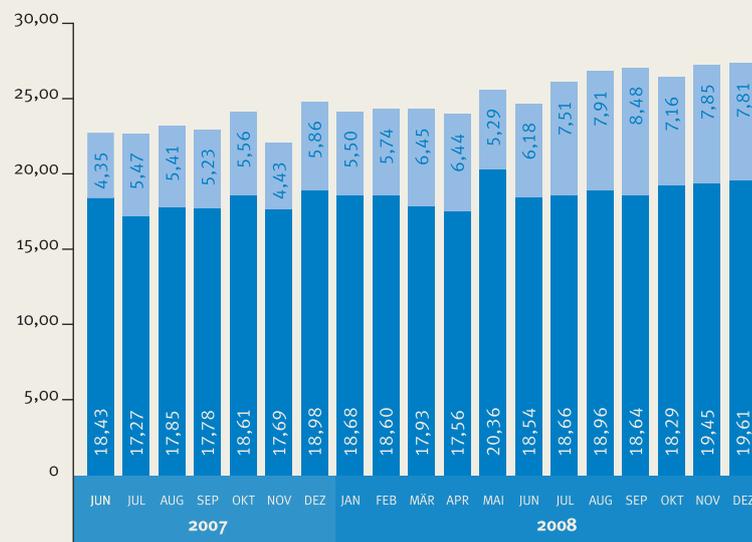
Statistische Auswertung

Die statistische Auswertung der Beratungsfälle des Zeitraums 1. Juni 2007 bis 31. Dezember 2008 ist der Übersichtlichkeit halber in vier Abschnitte gegliedert. Darüber hinaus werden von der UPD weitere Parameter ermittelt, die lediglich interne Bedeutung haben und hier nicht weiter dargestellt werden. Im Folgenden wird unterschieden in „Ratsuchende“ und „Betroffene“. Ratsuchende kontaktieren die UPD, können entweder selbst betroffen sein oder für andere Personen anfragen.

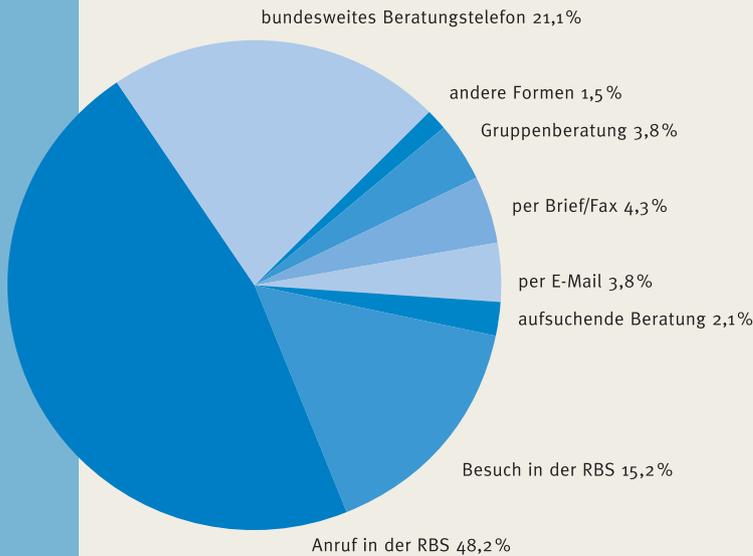


Durchschnittliche Beratungszeit je Fall >

Die durchschnittliche Beratungszeit je Fall betrug im vierten Quartal 2008 circa 19,5 Minuten (viertes Quartal 2007: 18,5 Minuten). Einschließlich der Vor- und Nachbereitung betragen die unmittelbar fallbezogenen Leistungszeiten im vierten Quartal 2008 rund 27 Minuten (viertes Quartal 2007: rund 24 Minuten).



Reine Beratungsdauer | Vor- und Nachbereitungszeit | in Minuten



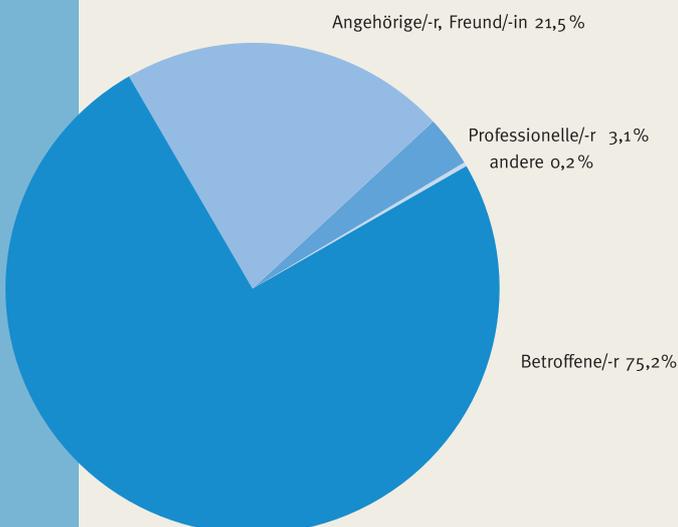
◀ Form der Beratung

Basis: 81.064 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
 Im Berichtszeitraum kam jedes zweite Beratungsgespräch aufgrund des direkten Anrufs der Ratsuchenden in der regionalen Beratungsstelle (RBS) zustande. Zweithäufigste Form der Beratung war der Anruf beim bundesweiten Beratungstelefon, gefolgt vom persönlichen Gespräch in der Beratungsstelle.



◀ Zeitspanne bis zur Antwort

Trotz steigender Fallzahlen wurde konstant in vier von fünf Fällen die Anfrage sofort beantwortet; in weiteren 10 Prozent der Fälle innerhalb von 24 Stunden. Dauerte es länger, so war zum Beispiel umfassender Rechercheaufwand notwendig oder der Ratsuchende nur an einem Tag der Woche erreichbar.



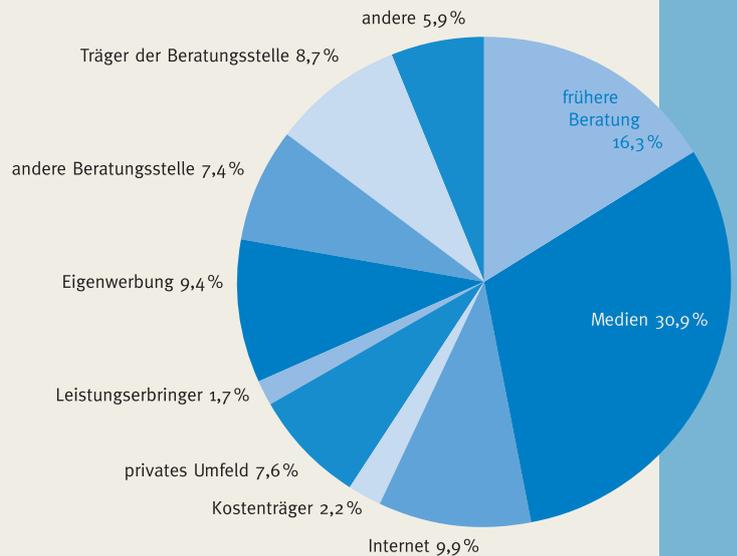
Teil 2: Ratsuchende

◀ Person ist selbst betroffen oder informiert sich für andere

In drei von vier Fällen waren die Ratsuchenden zugleich auch die Betroffenen. Dieser Wert ist über den gesamten Berichtszeitraum konstant. Jeder Fünfte erkundigte sich für Angehörige oder Freunde. Rund 3 Prozent aller Anfragen erfolgten von Ratsuchenden mit professionellem Hintergrund.

Kennt das Beratungsangebot der UPD durch ... >

Basis: 73.698 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
 Rund 57 Prozent aller Ratsuchenden kannten das Beratungsangebot durch die Medien, durch frühere Beratungen oder durch das Internet. Dagegen wurden nur knapp 4 Prozent der Ratsuchenden im Berichtszeitraum von Kostenträgern oder Leistungserbringern auf das Angebot der UPD aufmerksam gemacht.



Teil 3: Betroffene

Durchschnittsalter

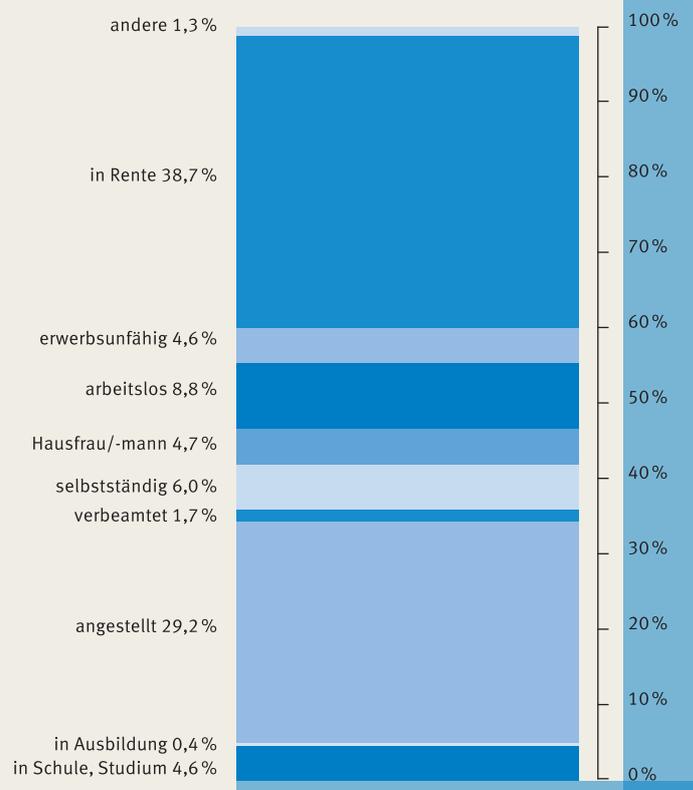
Das Durchschnittsalter der Betroffenen lag im gesamten Berichtszeitraum nahezu konstant bei 54 Jahren.

Geschlecht

Auch das Verhältnis zwischen betroffenen Frauen und Männern lag im Berichtszeitraum relativ stabil bei rund 62 zu 38 Prozent.

Erwerbsstatus >

Basis: 65.254 Fälle | bereinigt um „keine Angabe“
 Rund 39 Prozent aller Betroffenen im Berichtszeitraum waren Rentnerin oder Rentner, rund 30 Prozent Angestellte und rund 6 Prozent Selbstständige. Knapp jeder zehnte Betroffene war zum Zeitpunkt der Anfrage arbeitslos. Rund 5 Prozent befanden sich in Schul-/Berufsausbildung oder im Studium.

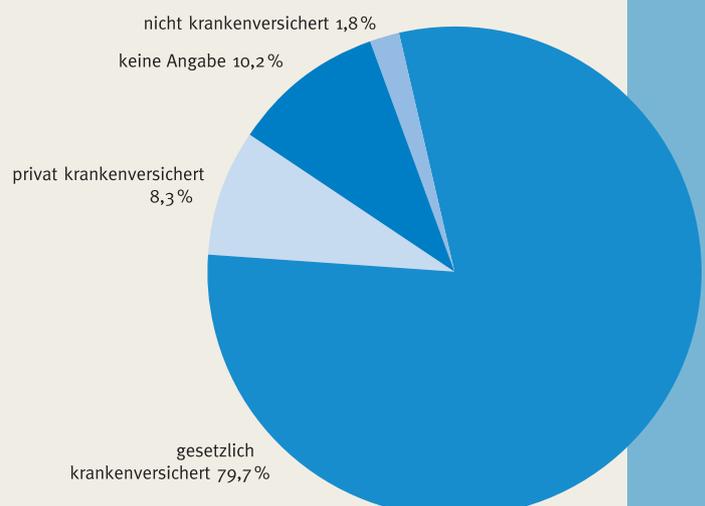


Muttersprache

Mit 87 Prozent waren die weitaus meisten Betroffenen im Berichtszeitraum deutsche Muttersprachlerinnen und Muttersprachler. Der Anteil der Betroffenen mit einer anderen Muttersprache als Deutsch lag bei rund 6 Prozent.

Art der Krankenversicherung >

Über den gesamten Berichtszeitraum betrachtet, waren etwa vier von fünf Betroffenen gesetzlich krankenversichert. Aber auch privat Krankenversicherte (rund 8 Prozent) oder Betroffene ohne Krankenversicherung (rund 2 Prozent) wiesen einen relativ konstanten Anteil im Berichtszeitraum auf.



Teil 4: Themenbereiche der Beratung

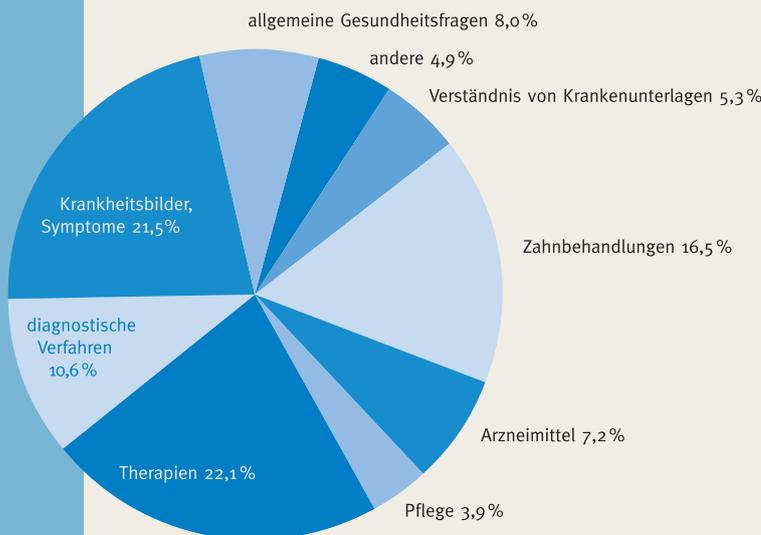
◀ Themenspektrum

Basis: 176.669 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
 Rund 45 Prozent der 74.800 Ratsuchenden stellten Anfragen zu Leistungen der Kostenträger, rund 39 Prozent thematisierten medizinische Aspekte, rund 37 Prozent psychosoziale Aspekte und rund 33 Prozent rechtliche Aspekte. Annähernd jede dritte Anfrage der Ratsuchenden bezog sich auf mögliche Behandlungsfehler von Leistungserbringenden oder beinhaltete eine Beschwerde.



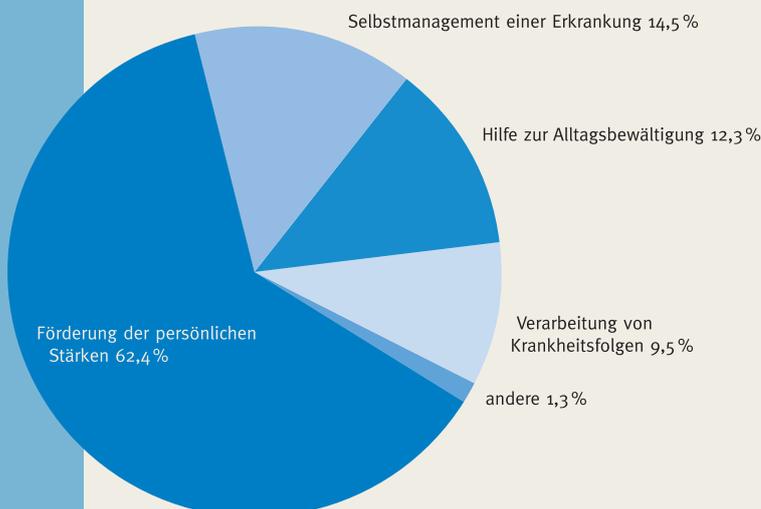
◀ Medizinische Aspekte

Basis: 47.136 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
 Die meisten Anfragen zu medizinischen Aspekten betrafen, im vierten Quartal 2008 mit steigender Tendenz, Krankheitsbilder und Symptome, gefolgt von Anfragen zu Therapien, Nebenwirkungen und Behandlungsalternativen. Jede zehnte dieser Anfragen – mit leicht steigender Tendenz – erfolgte zu diagnostischen Verfahren.



◀ Psychosoziale Aspekte

Basis: 36.755 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
 Im Berichtszeitraum wurden die Ratsuchenden in diesem Bereich am häufigsten hinsichtlich der Förderung persönlicher Stärken beraten (rund 62 Prozent). Bei insgesamt deutlichem Anstieg der Anfragen zu psychosozialen Aspekten ist die Verteilung der Einzelaspekte innerhalb des Themenbereichs relativ stabil.



Finanzielle Aspekte >

Basis: 20.986 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
Bei insgesamt relativ konstantem Anteil an allen Beratungsthemen gab es im Berichtszeitraum in erster Linie vermehrt Anfragen zu Kostenübernahmen und Kostenerstattungen. Der Anteil der Anfragen zu den Kosten von Therapien und Behandlungen war hingegen tendenziell rückläufig.

Behandlungsfehler und Beschwerden

Basis: 27.219 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
Jede fünfte Anfrage im Berichtszeitraum thematisierte Beschwerden und mögliche Behandlungsfehler. Im Mittelpunkt dieses Aspekts standen – bei steigender Tendenz in den letzten Monaten des Jahres 2008 – Beschwerden gegen Ärzte oder andere Leistungserbringende (zuletzt rund 45 Prozent).

Rechtliche Aspekte >

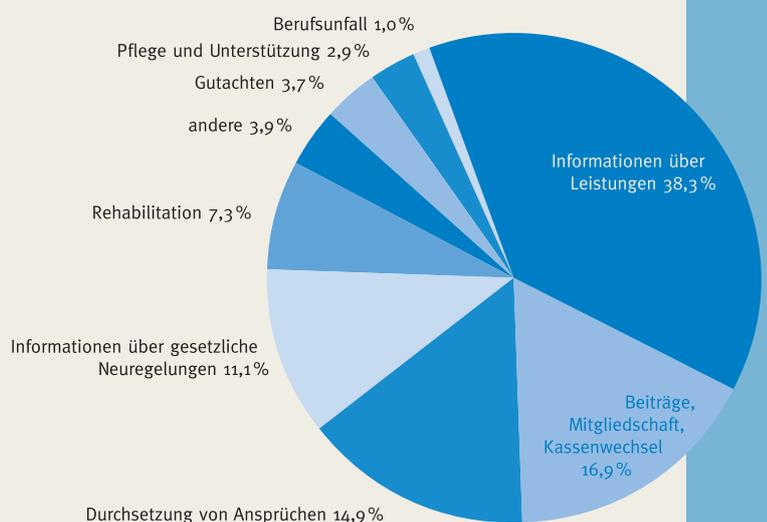
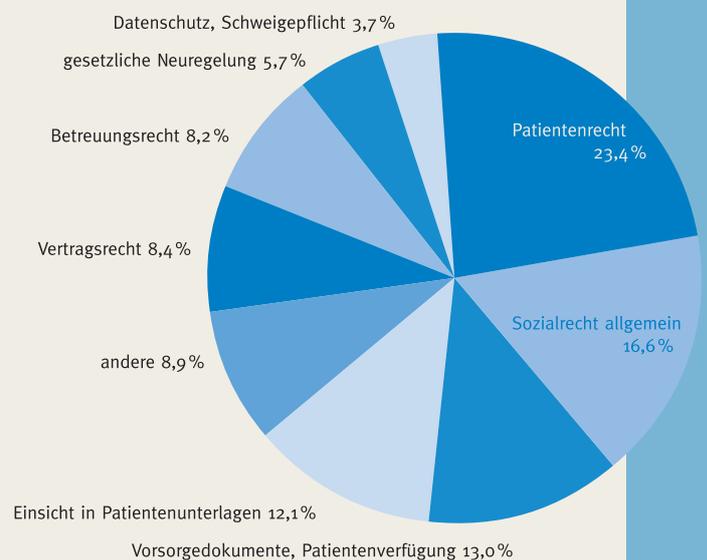
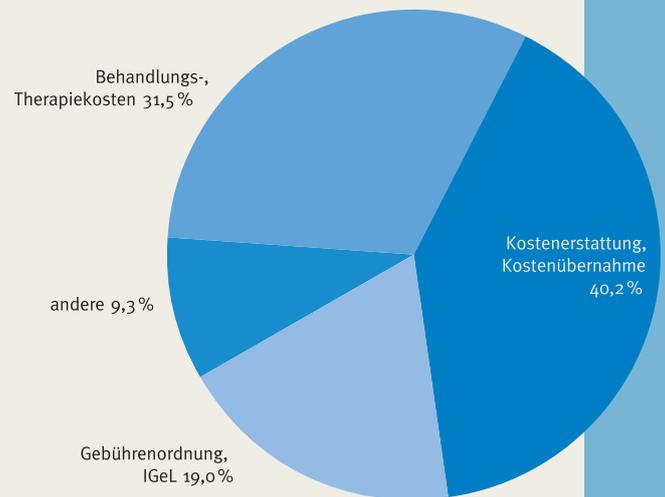
Basis: 39.311 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
Die meisten Anfragen zu rechtlichen Aspekten betrafen Patientenrechte (rund 23 Prozent), allgemeine sozialrechtliche Probleme (rund 17 Prozent) sowie Vorsorgedokumente und Patientenverfügung (13 Prozent). Anfragen zum Sozialrecht verzeichneten im Berichtszeitraum einen deutlichen Anstieg.

Adressen, Produkte und Verbraucherinformationen

Basis: 28.642 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
Am häufigsten – und mit steigender Tendenz – fragten Ratsuchende in diesem Bereich die Kontaktdaten von Leistungserbringern (rund 29 Prozent) nach, gefolgt von Anfragen zu Kontaktdaten der regionalen und der überregionalen UPD Beratungsangebote (rund 23 Prozent). Die Adressen von Selbsthilfegruppen und Rechtsanwälten wurden relativ stabil nachgefragt (rund 8 beziehungsweise rund 6 Prozent).

Leistungen der Kostenträger >

Basis: 50.291 Nennungen | Mehrfachnennungen möglich
Es wurden überwiegend Anfragen zu Leistungen von gesetzlichen Krankenversicherungen gestellt, gegen Ende des Berichtszeitraums zu rund 38 Prozent. Leistungen der privaten Krankenversicherungen wurden in rund 7 Prozent der Anfragen erörtert.



Prinzip der lernenden Organisation

Der Modellverbund UPD ist als innovatives, strukturbildendes und lernendes System konzipiert. Tragende Elemente der sich weiterentwickelnden, lernenden Organisation UPD sind Verbund- und Trägerkonferenz, Arbeitskreise, Fachredaktionen und regionale Arbeitsgemeinschaften.

Interne Kooperation

Die 22 regionalen UPD Beratungsstellen beteiligen sich

- an gemeinsamer Dokumentation, Qualitätssicherung und interner Evaluation zur Fortentwicklung des Modellverbunds,
- an Fortbildungsveranstaltungen,
- an Arbeitskreisen und regionalen Arbeitsgemeinschaften,
- an der wissenschaftlichen Begleitung und externen Evaluation durch die Prognos AG,
- an der gemeinsamen Außendarstellung.

Verbundkonferenz

Die Verbundkonferenz ist ein wichtiges Instrument der internen Fortbildung, an der regelmäßig alle Beraterinnen und Berater sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bundesgeschäftsstelle teilnehmen. Zugleich ist die Verbundkonferenz die umfassendste Kommunikations- und Arbeitsplattform innerhalb des UPD Verbunds. Im Berichtszeitraum fanden drei Verbundkonferenzen statt: am 17./18. Januar 2007 und am 24./25. Januar 2008 in Erkner bei Berlin sowie am 18./19. September 2008 in Hannover. Ziele und regelmäßige Inhalte der Verbundkonferenzen sind:

- Information der Beraterinnen und Berater über die Aufgaben und den strukturellen Entwicklungsstand des Verbundes,
- Information der Beraterinnen und Berater über den inhaltlichen Entwicklungsstand und die Anforderungen des Modellvorhabens sowie ihre eigene Rolle und Position im Verbund,
- Implementierung und Vertiefung des Verbundgedankens,
- Erfahrungsaustausch und persönliche Vernetzung der Akteure und der Arbeitsebenen,
- Qualifizierungsmaßnahmen und Vorstellen neu hinzugekommener Instrumente des Verbunds.

Trägerkonferenz

Die jährlich stattfindende Trägerkonferenz ist die Kommunikations- und Arbeitsplattform der Bundesgeschäftsstelle und der Träger der regionalen Beratungsstellen.

Im Berichtszeitraum fanden zwei Trägerkonferenzen statt: am 5. November 2007 in Saarbrücken und am 17. September 2008 in Hannover. Zu den dort behandelten Themen zählen beispielsweise Fördervereinbarungen, Verwendungsnachweise, personal- und haftungsrechtliche Fragen.

Arbeitskreise

Die Beraterinnen und Berater der regionalen Beratungsstellen wirken durch ihre Mitarbeit in insgesamt acht Arbeitskreisen aktiv an der Strukturentwicklung des UPD Modellverbunds mit. Im Jahr 2007 nahmen die ersten sechs Arbeitskreise ihre Arbeit auf. Vorbereitet und geleitet werden sie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bundesgeschäftsstelle. In jeden Arbeitskreis sind durchschnittlich vier bis sechs regionale Beratungsstellen einbezogen; alle regionalen Beratungsstellen beteiligen sich an den Arbeitskreisen.

Im Berichtszeitraum haben die Arbeitskreise eine Reihe wichtiger Arbeits- und Zwischenergebnisse erzielt. Dazu zählen beispielsweise das Leitbild, die ersten Fortbildungsmodulare für Beraterinnen und Berater, die Definition von Qualifizierungsstandards, die Struktur für das interne Wissensmanagement und die Verständigung über die technische Plattform für das Intranet, Standards für die Erstellung von Beratung unterstützenden Informationen und Patienteninformationen, Benennung von Basiskompetenzen sowie eine Liste der Anfragen, für die das psychosoziale Kompetenzfeld zuständig ist, die gemeinsame Falldokumentation und das Konzept für die Erfassung der Beratungsleistung, das Kommunikationskonzept, Infolyer und Give-aways, Grundlagen für die Arbeit am bundesweiten Beratungstelefon sowie das Konzept zum Umgang mit Patientenbeschwerden über externe Institutionen und die Rückmeldungen dazu ins System.

VERBUND-
KONFERENZ
JANUAR 2007

Interne Arbeitskreise (AK) | Stand: November 2009

AK Beratungsdokumentation

AK Beratungsmanual

AK Beratungstelefon

AK Kooperation

AK Leitbild- und Qualitätsentwicklung

AK Öffentlichkeitsarbeit

AK Patientenbeschwerden/Rückmeldung

AK Psychosoziales Kompetenzfeld

AK Qualifizierung

Fachredaktionen

Neben den Arbeitskreisen bearbeiteten drei Fachredaktionen die sogenannten Beratung unterstützenden Informationen zu medizinischen, zivil- und sozialrechtlichen sowie zu psychosozialen Themen. Diese Informationen, geordnet nach Schlagwörtern wie zum Beispiel Heil- und Kostenplan, bilden die breite Wissensbasis, die allen Beraterinnen und Beratern im Intranet der UPD jederzeit zugänglich ist. Die Fachredaktionen haben in der zweiten Jahreshälfte 2007 ihre Arbeit aufgenommen.

Regionale Arbeitsgemeinschaften

Mit dem Aufbau sechs regionaler Arbeitsgemeinschaften (RAG) im Jahr 2007 wurden die Qualitätszirkel der UPD eingerichtet. Sie bilden die zentrale Arbeitsform der Selbstevaluation und Qualitätssicherung (weitere Informationen hierzu im Kapitel „Qualitätssicherung und Fortbildung“ ab Seite 22).

RAG 1 | Nord

Bremen, Hamburg, Kiel, Rostock

RAG 2 | Mitte

Erfurt, Göttingen, Hannover

RAG 3 | Mitte-West

Bielefeld, Gießen, Köln, Witten, Köln
(Zahnberatung)

RAG 4 | Mitte-Ost

Berlin, Potsdam, Leipzig, Magdeburg, Dresden
(Arzneimittelberatung)

RAG 5 | Südwest

Karlsruhe, Ludwigshafen, Saarbrücken, Stuttgart, Heidelberg (Zahnberatung)

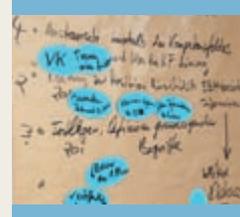
RAG 6 | Süd

Nürnberg, Landshut, München, Leipzig
(Beratung Essstörungen)

Instrumente

Der UPD Modellverbund setzte im Berichtszeitraum als „lernendes System“ zahlreiche Instrumente zum Ausbau der Beratungsqualität ein:

- **Beratungsfalldokumentation:** Das System der elektronischen Beratungsfalldokumentation wurde im Sommer 2007 eingeführt. Seitdem wird es kontinuierlich weiterentwickelt.
- **Beratungsmanual:** Ein Katalog von regelmäßig auftretenden Fragen und entsprechenden Beispielantworten wurde 2007 für die Beraterinnen und Berater erarbeitet. Das Beratungsmanual wird schrittweise zu einem Basiskanon ausgebaut.
- **Intranet:** Seit Juni 2007 sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im UPD Verbund an das gemeinsame Intranet angeschlossen. Es dient als interne Plattform der Information und dem Austausch zu inhaltlichen und organisatorischen Fragen. Das Intranet wird täglich aktualisiert und sehr intensiv genutzt.
- **Leitbild:** Im Jahr 2008 wurde das Leitbild der UPD entwickelt, gemeinschaftlich diskutiert und verabschiedet. Das vollständige Dokument können Sie als PDF herunterladen unter: www.upd-online.de/leitbild.html
- **Telefonberatung:** Eine Prozessbeschreibung zur Telefonberatung wurde entwickelt und dient den Beraterinnen und Beratern als Handlungsleitfaden.
- **Wissensmanagement:** Um den wachsenden Informationsbestand im Verbund besser nutzbar zu machen, wurde ein elektronisches Wissensmanagementsystem aufgebaut, das eine einfache Systematisierung sowie einen schnellen Zugriff auf benötigte Informationen bietet. Das System wird laufend ausgebaut.



VERBUND-
KONFERENZ
JANUAR 2008



„Jede Erfahrung aus der Beratungspraxis fließt direkt ein in die Optimierung der Organisation und der Abläufe.“

Ursula Büsch, Bianca Malchereck-Mahr, Jérôme Novak, Doris Münster, UPD Beratungsstelle Ludwigshafen

VERBUND-
KONFERENZ
SEPTEMBER
2008

Analyse und systematischer Aufbau

Bereits unmittelbar nach der Gründungsphase im Jahr 2006 hat die UPD mit dem Aufbau eines verbundweiten Qualitäts- und Mitarbeiterqualifizierungsmanagements begonnen. Für die zentrale Koordinierung wurde im Januar 2007 das Referat Qualifizierung und Qualitätsmanagement in der Bundesgeschäftsstelle geschaffen.

Da die Beraterinnen und Berater individuelle Erfahrungen und Ausbildungen in den Verbund einbrachten, war es von Anfang an das Ziel, die Beratung möglichst schnell auf eine gemeinsame Wissensbasis zu stellen. Ein weiteres Ziel war es, nachhaltig für eine hohe Qualität in der Beratung zu sorgen. Hierzu wurde im ersten Schritt der Erfahrungshintergrund der Beraterinnen und Berater erfasst und analysiert. Auf dieser Basis konzipierte die UPD dann das systematische Qualitätsmanagement und Maßnahmen für die gemeinsame Qualifizierung.

Bis Jahresende 2007 wurden sowohl Strukturen wie Arbeitskreise und Qualitätszirkel auf der Ebene regionaler Arbeitsgemeinschaften als auch Instrumente wie das Monitoring, die einheitliche Falldokumentation und das Wissensmanagement geschaffen. Dabei bezog die UPD auch Erkenntnisse der ersten Phase der Modellprojekte zur unabhängigen Patientenberatung mit ein. Seit 2007 werden die Beraterinnen und Berater zwei Mal jährlich in mehrtägigen modularen Fortbildungen geschult. Erfahrungen aus der Beratungspraxis tauschen sie auf den Verbundkonferenzen aus. Im Jahr 2008 begann auf breiter Basis die Umsetzung des Konzepts zum Qualitätsmanagement.

Qualitätsstandards

Im Rahmen des Qualitätsmanagements der UPD wurden im Jahr 2007 grundlegende Qualitätsstandards erarbeitet zu:

- Rahmenbedingungen (Strukturen)
- Beratungsabläufen (Prozesse)
- Wirkungen (Ergebnisse)

Qualitätszirkel: regionale Arbeitsgemeinschaften

Im Herbst 2007 hat die UPD mit ihren Beratungsstellen sechs regionale Arbeitsgemeinschaften (RAG) eingerichtet, in deren Rahmen auch die Qualitätszirkel stattfinden (siehe auch Kapitel „Organisationsentwicklung“, Seite 20). Sie dienen vorrangig der Qualitätsentwicklung und Selbstevaluation der Beratungsstellen. Die Ergebnisse der vier Mal jährlich tagenden Qualitätszirkel werden allen Beratungsstellen zur Verfügung gestellt und tragen so zur Bildung gemeinsamer Standards bei. Die regionalen Arbeitsgemeinschaften richten ihr Vorgehen an verbindlichen Kriterien aus, sind bei der Themenwahl im Rahmen des Qualitätsmanagements jedoch frei. Im Jahr 2008 behandelten sie unter anderem folgende Themengebiete und Einzelaspekte:

- **Arbeitsorganisation** | Leitlinien für Teamarbeit, strukturierte Teambesprechungen, Arbeitsaufteilung, Zeitmanagement, Bewältigung von E-Mail- und Informationsflut
- **Beratungsqualität** | Sicherstellung der Qualität von Informationen in der Beratung, in Flyern und auf der Website
- **Beratungssituation** | Möglichkeiten und Grenzen der Online-Beratung, Ablauf des Beratungsvorgangs zur Patientenverfügung, Gesprächsführung in schwierigen Gesprächssituationen, Setzen von Grenzen in der Beratungstätigkeit
- **Kooperationen** | Standards zur regionalen Kooperation, Vernetzung und Kooperation der regionalen Beratungsstelle außerhalb des UPD Verbunds, Auswahl geeigneter Kooperationspartner
- **Management** | Beratungsmanagement und Koordination der Beratungsstelle unter systemischen Gesichtspunkten, Mitarbeiterbindung
- **Öffentlichkeitsarbeit** | Aufbau dauerhafter Kontakte der regionalen Beratungsstelle zu Presse und Medienvertretern, Erhöhung des Bekanntheitsgrades und der Medienpräsenz der UPD
- **Ratsuchende** | Erreichen von Menschen in der Lebensmitte, Erfüllung der Erwartungshaltung der Ratsuchenden, Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Raum- und Beratungssituation
- **Wissensmanagement** | Effizienz der Informationsvermittlung im Verbund, Recherchetechnik, Nutzung des Forums im Intranet

Verbundweites Qualitätsmanagement

- Qualifizierung der Beraterinnen und Berater
- systematisches Wissensmanagement
- Leitbildentwicklung
- Leitlinien und Standards für die Gestaltung von Beratungsprozessen
- Leitlinien und Standards für die Rahmenbedingungen der Beratung (zum Beispiel Räume, Personal, Öffnungszeiten)
- Sicherung der Einhaltung von Leitlinien und Standards (internes Audit, Qualitätssicherung, Evaluation, Steuerung über Zahlen/Daten/Fakten)
- extern begleitete Supervisions- und Teamentwicklungsprozesse

Gemeinsame Informationsbasis

Um sicherzustellen, dass die Beraterinnen und Berater über eine gemeinsame, qualitativ hochwertige Informations- und Wissensbasis verfügen, hat die UPD im Jahr 2007 ein differenziertes Online-Informationssystem entwickelt. Es steht seither allen Beraterinnen und Beratern im Intranet zur Verfügung und umfasst indikations- beziehungsweise problemspezifisches Wissen, Verlaufs- und Prozesswissen sowie Verweiswissen. In einem standardisierten Verfahren werden kontinuierlich neue Informationen zusammengetragen, geprüft und redaktionell bearbeitet.

Fortbildung

Die UPD hat auch ein Konzept zur Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung der Beraterinnen und Berater entwickelt, um eine verbundweit hohe Beratungsqualität sicherzustellen und weiter auszubauen. Das darauf aufsetzende Fortbildungscurriculum umfasst interne und externe Fort- und Weiterbildungsangebote. Im Berichtszeitraum haben 65 Beraterinnen und Berater an bis zu vier internen Fortbildungsmodulen teilgenommen sowie Möglichkeiten der externen Fort- und Weiterbildung genutzt.

Zu den internen Fortbildungsmaßnahmen zählen unter anderem Angebote zur Teamentwicklung, zu kollegialer Beratung und teamübergreifender Fallreflexion, Hospitationen und Patenschaften, Fachvorträge sowie weitere Formen der Informations- und Wissensvermittlung. Darüber hinaus erhalten die Beraterinnen und Berater Unterstützung bei der Auswahl geeigneter Zusatzqualifikationen bei externen Anbietern zu Beratungsmethodiken wie themenzentrierter Interaktion, systemischer Beratung und klientenzentrierter Gesprächsführung.



„Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung ist Teil unseres Selbstverständnisses.“

Dr. Katharina Kitzke, Ulrike Dzengel, UPD Beratungsstelle Leipzig

Supervision und Teamentwicklung

Die UPD legt Wert auf eine kontinuierliche professionelle Reflexion der beraterischen Tätigkeit, der Teamarbeit und der Teamentwicklung in den Beratungsstellen. Im Rahmen der Fortbildungskonzepts haben in 2007 und 2008 insgesamt 58 Beraterinnen und Berater aus 18 regionalen Beratungsstellen an 134 Supervisions- und Teamentwicklungssitzungen (à 90 Minuten) teilgenommen.

Qualifizierungsstandards der UPD | Stand: Juli 2008

Unter interner Fortbildung werden alle Leistungen gefasst, die innerhalb der UPD organisiert und angeboten werden, zum Beispiel:

- modularisierte bundesweite Fortbildungen zu Beratungsmethoden und zu ausgewählten Themen der Beratungsarbeit
- Fortbildungsmodule zu besonderen Themen auf den Verbundkonferenzen
- Kompetenzfeldschulungen zu aktuellen Themen sowie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen (zum Beispiel neues Rechtsberatungsgesetz)
- Fortbildungen zur Beratungskompetenz für berufliche Neueinsteiger
- Fachfortbildungen zu ausgewählten Themen wie Recherche, Umgang mit Online-Medien und Auftreten in der Öffentlichkeit

Partnerschaft als leitendes Prinzip

Die UPD vernetzt sich gezielt mit allen wichtigen Akteuren des Gesundheitswesens. Damit verfolgt sie das Ziel, sowohl die Effizienz in der Beratung zu steigern als auch die Bekanntheit und Akzeptanz des Verbunds im Gesundheitssystem zu erhöhen, um eine dauerhaft tragfähige Struktur der unabhängigen Patientenberatung in Deutschland zu etablieren. Wichtige Rahmenbedingung ist, dass stets beide Partner von der Zusammenarbeit profitieren sollen. Zu den Kooperationspartnern der UPD zählen beispielsweise Kostenträger, Leistungserbringer, Selbsthilfeorganisationen, Institutionen der Wohlfahrtspflege und Anbieter von Gesundheitsinformationen.

Die Bundesgeschäftsstelle ist die zentrale Schaltstelle für Kooperationen zwischen der UPD und externen Einrichtungen, Multiplikatoren und Entscheidungsträgern. Sie stellt Transparenz bei den Aktivitäten der Zusammenarbeit mit externen Partnern her. Die lokale und regionale Kooperationsarbeit erfolgt in Abstimmung mit der Bundesgeschäftsstelle durch die Beratungsstellen vor Ort.

Systematische Entwicklung des Netzwerks

Seit Anfang 2007 hat die UPD Kooperationen auf regionaler Ebene aufgebaut. Da die Träger der Beratungsstellen zum Teil bereits vorher über Partnerschaften und lokale Netzwerke verfügten, konnten die Beraterinnen und Berater der UPD diese vielfältigen Kontakte für den Modellverbund nutzen. Um die wachsende Zahl an Kooperationen verbundweit systematisch zu erfassen, zu pflegen und auszubauen, wurde im Frühjahr 2008 die Bundesgeschäftsstelle um das Referat Kooperation und Netzwerkmanagement erweitert. Seit April 2008 erfolgt von hier aus eine regelmäßige Bestandsaufnahme und Analyse mit dem Ziel, die

Weiterentwicklung der vorhandenen regionalen Kooperationen zu unterstützen. Der zweite Tätigkeitsschwerpunkt des Referats ist die Konzeption, Vorbereitung, Anbahnung und Ausgestaltung von Kooperationen auf Bundesebene.

Kooperationskonzept | September 2008

Das Kooperationskonzept der UPD beschreibt Art, Vorgehen und Zeitrahmen des Auf- und Ausbaus von Kooperationspartnerschaften mit Akteuren des Gesundheitswesens. Das Konzept beschreibt außerdem allgemeine Ziele und Anforderungen an eine Zusammenarbeit mit Partnern und Institutionen im Gesundheitssystem, die für die Arbeit der UPD von Bedeutung sind. Es werden einzelne Kooperationsgruppen definiert, Ziele und Inhalte der Kooperation beschrieben; außerdem wird der beiderseitige Nutzen der Zusammenarbeit aufgezeigt. Das Konzept sieht ferner vor, regelmäßig regionale Kooperationen bei den Beratungsstellen abzufragen und sie als Übersicht allen Beratungsstellen zur Verfügung zu stellen. Im Sinne des Best-Practice-Prinzips dienen diese Übersichten als Anregung für den Aufbau weiterer regionaler Kooperationen.

Kooperationspartnerschaften der Bundesgeschäftsstelle

Auf bundesweiter Ebene kooperiert die UPD zum Beispiel mit

- der Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten,
- dem Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG),
- dem Deutschen Cochrane Zentrum (DCZ),
- dem Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ)
- der Selbsthilfe,
- Wohlfahrtsorganisationen,
- gesetzlichen Krankenkassen.

NETZWERK UND KOOPERATION: MEILENSTEINE 2008

April	Mai	September	November	Dezember
Bundesgeschäftsstelle: Referat Kooperation und Netzwerkmanagement nimmt Arbeit auf	verbundweite Kooperationsabfrage zur Zusammenarbeit mit der Selbsthilfe	Vorlage des umfassenden Kooperationskonzepts mit Übersicht der Kooperationspartnerschaften auf Bundesebene	UPD und KKH veranstalten gemeinsamen Fachkongress „Allergien – kein Kinderspiel“	verbundweite Kooperationsabfrage – diese Übersichten werden fortan halbjährlich aktualisiert

Kooperationspartnerschaften der Beratungsstellen

Alle 22 regionalen Beratungsstellen der UPD kooperieren mit einer Vielzahl von Akteuren auf Landes- und Regionalebene, beispielsweise mit

- örtlichen Krankenkassen,
- Leistungserbringern aus dem ambulanten und stationären Bereich,
- Selbsthilfegruppen, -kontaktstellen und -landesverbänden,
- Landesärztekammern, Landeszahnärztekammern,
- Kassenärztlichen Vereinigungen, Kassenzahnärztlichen Vereinigungen,
- Beratungsstellen der Wohlfahrtsverbände,
- örtlichen Service- und Beratungsstellen.

Mitwirkung in Gremien

Neben diesen zahlreichen Kooperationspartnerschaften auf Regional-, Landes- und Bundesebene wirkt die UPD in Gremien des Gesundheitssystems aktiv mit. Die Bundesgeschäftsstelle der UPD ist seit Mitte 2008 Fördermitglied des Deutschen Netzwerks für evidenzbasierte Medizin und des Aktionsbündnisses Patientensicherheit. Beraterinnen und Berater der UPD sind darüber hinaus in 57 gesundheitsbezogenen Gremien, Arbeitskreisen

oder Ausschüssen vertreten. Exemplarisch wird für jede der sieben Kategorien ein Gremium genannt:

- auf allgemeine beziehungsweise übergreifende Gesundheitsförderung und/oder soziale Arbeit bezogene Gremien | Beispiel: kommunale Gesundheitskonferenzen
- auf die Förderung der Patientenorientierung, -beratung und -rechte ausgerichtete Gremien | Beispiel: Patientennetzwerke
- auf stationäre Versorgung oder Pflege bezogene Gremien | Beispiel: DVSK – Deutsche Vereinigung für den Sozialdienst im Krankenhaus, Arbeitsgemeinschaft Saarland
- indikations- und themenspezifische Gremien | Beispiel: Arbeitsgemeinschaft der Stadt Ludwigshafen zur Patientenverfügung
- auf Gesundheits- und Sozialrecht bezogene Gremien | Beispiel: Arbeitsgemeinschaft Sozialrecht im Deutschen Anwaltsverein
- Gremien, die sich für bestimmte Bevölkerungsgruppen engagieren | Beispiel: Kooperationsverbund „Gesundheitsförderung bei sozial Benachteiligten“
- Gremien der Selbsthilfe | Beispiel: Forum gesundheitliche Selbsthilfe (Gesundheitsamt Bremen)



„Orientierung geben, bedeutet für uns auch: sich aktiv vernetzen. Sowohl intern als auch extern.“

Beatrice Gauer, Anne-Dorothee Speck
UPD Beratungsstelle Hamburg

Unabhängige



„Alle Bürgerinnen und Bürger sollten die UPD kennen. Das ist unser Ziel.“

Judith Storf, Günter Hölling, Silke Karallus, UPD Beratungsstelle Bielefeld

Professionelle Außendarstellung und Kommunikation

Die Bekanntheit des Angebots der UPD bei potenziellen Ratsuchenden ist eine notwendige Bedingung für die Beratungstätigkeit. Die UPD hat daher bereits in der Gründungsphase im Jahr 2006 einen Maßnahmenplan für die Öffentlichkeitsarbeit entwickelt.

Für die Initiierung, Steuerung und Koordinierung der bundesweiten Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist seit Januar 2007 das Referat Information und Kommunikation der Bundesgeschäftsstelle verantwortlich. Die Beraterinnen und Berater des regelmäßig tagenden Arbeitskreises Öffentlichkeitsarbeit sind in diesen Aufgabenbereich ebenfalls eingebunden; sie wirken zugleich als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in den Verbund hinein.

Anlässlich des offiziellen Starts der UPD fand am 30. Januar 2007 eine Auftakt-Pressekonferenz in Berlin mit großer Medienresonanz statt. Dazu wurden auch erstmals das neu gestaltete UPD Logo, die neue Internet-Präsenz und weitere Kommunikationsinstrumente des Verbunds vorgestellt, die gemeinsam mit der Agentur da vinci design GmbH entwickelt wurden.

In den Folgemonaten wurden die Strukturen und Prozesse einer verbundweit einheitlichen Kommunikation definiert. In 2007 und 2008 wurde

intensiv daran gearbeitet, diese Grundlagen zu erweitern, zu ergänzen und in einem Kommunikationskonzept sowie einem Corporate-Design-Manual zu dokumentieren. Damit wurden verbundintern die Rahmenbedingungen für eine einheitliche und professionelle Außendarstellung der UPD sowohl auf regionaler als auch auf überregionaler Ebene geschaffen.

Aufgaben und Erreichtes

- Das verbundweit einheitliche Auftreten aller regionalen Beratungsstellen und der Bundesgeschäftsstelle wurde 2007 | 2008 erfolgreich realisiert. Zuvor „parallel“ laufende Kommunikationsaktivitäten einzelner Akteure konnten auf das Gesamtkonzept abgestimmt werden.
- Eine Vielzahl einzelner Kommunikationsmaßnahmen, sowohl auf Bundes- als auch auf Regionalebene, wurde angestoßen und umgesetzt.
- Großes Augenmerk galt der Vertiefung und Pflege der Zusammenarbeit der Bundesgeschäftsstelle mit den regionalen Beratungsstellen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit.
- Gemeinsam mit dem Arbeitskreis Öffentlichkeitsarbeit wurde 2007 | 2008 ein umfassendes Kommunikationskonzept für die Außendarstellung der UPD entwickelt und implementiert.
- Dezember 2008: gezielte Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit im Vorfeld der Umstellung des bundesweiten Beratungstelefon auf eine kostenfreie Rufnummer ab Januar 2009.
- Es ist im Berichtszeitraum außerdem nachhaltig gelungen, die UPD als kompetenten Ansprechpartner für Journalisten und Medien zu aktuellen beratungsrelevanten Themen zu etablieren.

Kommunikationsziele | Stand: März 2008

Das umfassende Kommunikationskonzept beschreibt unter anderem folgende Ziele:

- Profilierung der UPD als wichtige und unabhängige Adresse für alle Ratsuchenden mit Schwierigkeiten im und Fragen zum Gesundheitssystem
- Schaffung von Akzeptanz und Vertrauen in die Kompetenz der UPD bei den Kernzielgruppen

Zentrale Kommunikationsmaßnahmen

Im Berichtszeitraum hat die UPD eine Vielzahl verbundweiter Informations- und Kommunikationsmaßnahmen realisiert, so zum Beispiel:

- monatliche Pressemeldungen (seit Januar 2007), unter anderem zum „Beratungsfall des Monats“
- Freischaltung der ersten Generation der UPD Website (Januar 2007)
- Entwicklung und Realisierung eines ersten Informationsflyers (Januar 2007) sowie von 22 individualisierten Flyern und Plakatmotiven für die regionalen Beratungsstellen (Oktober 2007)
- erster Relaunch der Website (September 2007)
- Erstellung von Foto-Footage (Bildmaterial) für die Öffentlichkeitsarbeit (November 2007)
- Überarbeitung des Corporate-Design-Manuals (April 2008)
- Aufbau eines elektronischen Pressearchivs im Intranet, Dokumentation von Beiträgen, die seit Anfang 2007 erschienen sind (April 2008)
- Produktion von Give-aways: Baumwolltragetaschen, Notizblöcke und Zettelklötze (April 2008), Bleistifte (September 2008), Ansteckpins für alle Beraterinnen und Berater (April 2008)
- Vorbereitung einer Selbstdarstellungsbroschüre (Herbst 2008)
- Umsetzung des Logos zum bundesweiten UPD Beratungstelefon in türkischer Sprache (Dezember 2008)
- Präsenz von Vertreterinnen und Vertretern der UPD in mehr als 50 TV- und Hörfunksendungen, darunter Frontal 21 (ZDF), Infomarkt (SWR), busch@n-tv, Fakt ist ... (MDR) im Zeitraum Januar 2007 bis Dezember 2008

Regionale Kommunikationsmaßnahmen

Die eigenständige Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der 22 regionalen Beratungsstellen ist Teil des Gesamtkonzepts. Die Maßnahmen werden jeweils zuvor mit der Bundesgeschäftsstelle abgestimmt. Neben der Präsenz vieler Beraterinnen und Berater in regionalen und überregionalen Medien (Tageszeitungen, Zeitschriften, TV, Hörfunk) als Ansprechpartner zu patientenrelevanten Themen ist vor allem die Teilnahme an regionalen Infoveranstaltungen, an Podien und Diskussionsrunden wichtiger Bestandteil der regionalen Kommunikationsarbeit. Im Rahmen von Tests wurden darüber hinaus auch klassische Formen der Kommunikation auf ihre Wirksamkeit und Nachhaltigkeit hin überprüft, so zum Beispiel Anzeigen in kostenlosen Anzeigenblättern und Plakatierungen in Straßenbahnen und auf U-Bahnhöfen.



- Erhöhung des Bekanntheitsgrades und Information über das Beratungsspektrum bei den Kernzielgruppen „Ratsuchende“ und „breite Öffentlichkeit“
- Sensibilisierung der Medien, der Politik, der Kostenträger und der Verbände der Leistungserbringer für die Belange von Patientinnen und Patienten
- Regelmäßige Information der Öffentlichkeit über Themen der Patientenberatung

Ziel: hohe Beratungsqualität

Neben der verbundinternen Qualitätssicherung verfügt die Unabhängige Patientenberatung Deutschland auch über eine dauerhafte externe wissenschaftliche Begleitung. Im Auftrag des Mittelgebers GKV-Spitzenverband (bis zum 30. Juni 2008 im Auftrag der Spitzenverbände der Krankenkassen) evaluiert die Prognos AG den Modellverbund über den gesamten Projektzeitraum. Die Erkenntnisse werden auch in den Modellverbund gespiegelt, um beispielsweise den Beratungsstandard nachhaltig sicherzustellen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Über die Beauftragung von Prognos hinaus wurde ein wissenschaftlicher Beirat eingerichtet, der Empfehlungen zur Entwicklung des Modellverbunds ausspricht.

Evaluation durch Prognos

Ziel der Evaluation ist es auch, auf Basis der Erkenntnisse Handlungsempfehlungen und Justierungen abzuleiten, die einen erfolgreichen Übergang der UPD in den Regelbetrieb ab 2011 ermöglichen. Ausführliche Ergebnisse der Modellprojektbegleitung durch Prognos werden nach Projektabschluss veröffentlicht. Für die Evaluation setzt Prognos eine Reihe sozialwissenschaftlicher Instrumente ein:

- **Monitoring**
Überprüfung des strukturellen Ist-Zustands des Modellverbunds (zum Beispiel Personal, Standards)
- **Analyse der Beratungsdokumentation**
Inanspruchnahme der Beratungsangebote, Beratungs- und Leistungsdauer, nachgefragte Beratungsthemen, Nutzerprofile („Betroffene“)
- **Qualitative Expertenbefragung**
Hintergrundinformationen und Einschätzung zu Strukturen und Kooperationsbeziehungen innerhalb des Verbundes (vor allem auch als Ergänzung zum Monitoring)
- **Fokusgruppen (mit Ratsuchenden)**
Qualitative Einschätzungen von Ratsuchenden und Entwicklung von Fragestellungen für eine standardisierte Nutzerbefragung
- **Hidden-Client-Analyse**
Qualität der Beratung und Information (fachliche Kompetenz, Freundlichkeit, Weiterleitung an andere Stellen, einheitliches Auftreten)

Für den Zeitraum 2009 bis 2010 hat Prognos zusätzlich folgende Evaluierungsinstrumente vorgeesehen:

- **Nichtnutzer-Befragung**
Ergänzung der Nutzerperspektiven um eine komplementäre Sicht
- **Kosten-Nutzen-Analyse**

Ergebnisse der Nutzerbefragung

Im Juni 2008 hat Prognos die Ergebnisse der ersten Nutzerbefragung vorgelegt. Sie hat gezeigt, dass die überwiegende Mehrheit der befragten Ratsuchenden mit der Beratungsqualität der UPD sehr zufrieden ist. Die Fachkompetenz der Beraterinnen und Berater wurde von weit über 90 Prozent der Befragten als vollkommen beziehungsweise weitestgehend zufriedenstellend bewertet. Ebenso wurden die Freundlichkeit und die Hilfsbereitschaft als sehr positiv beurteilt. Die Nutzerinnen und Nutzer fühlen sich verstanden und für die Lösung ihres Problems gestärkt.

Wissenschaftlicher Beirat | Stand: September 2009

Der wissenschaftliche Beirat tritt vierteljährlich zusammen, analysiert vielfältige Aspekte des Modellprojekts UPD und formuliert unter anderem Handlungsempfehlungen. Neben Vertreterinnen und Vertretern der gesetzlichen Krankenkassenverbände umfasst der wissenschaftliche Beirat folgende Mitglieder:

Prof. Dr. Ullrich Bauer

Professor für Sozialisationsforschung an der Universität Duisburg-Essen

Prof. Dr. Robert Francke

Professor für Öffentliches Recht an der Universität Bremen

Prof. Dr. David Klemperer

Professor für medizinische Grundlagen der Sozialen Arbeit, Sozialmedizin und Public Health an der Fachhochschule Regensburg

Prof. Dr. Rolf Rosenbrock

Professor für Sozialwissenschaften/Gesundheitspolitik an der Technischen Universität Berlin

Prof. Dr. Jürgen Windeler

Leitender Arzt und stellvertretender Geschäftsführer des Medizinischen Dienstes des Spitzenverbandes Bund der Krankenkassen e.V. (MDS)



**„Mehr Transparenz im
Gesundheitswesen –
dazu wollen wir
beitragen.“**

Dr. Julia Nill, UPD Beratungsstelle Karlsruhe

Gewinn- und Verlustrechnung

Der Modellverbund Unabhängige Patientenberatung Deutschland finanziert sich nach § 65b SGB V ausschließlich aus Zuschüssen des GKV-Spitzenverbands (Spitzenverband Bund der Krankenkassen). Die über einen Fördervertrag mit dem GKV-Spitzenverband ausgezahlten Zuschüsse an die UPD für den Aufbau des Modellverbunds und die laufende Beratung der Ratsuchenden betragen rund 4,15 Mio. Euro im Jahr 2007 und rund 4,78 Mio. Euro im Jahr 2008. Hinzu kamen sonstige be-

triebliche Erträge und Zinsen: rund 187 Tsd. Euro (2007) und rund 44 Tsd. Euro (2008). Das ergab Gesamterträge der UPD im Berichtszeitraum in Höhe von rund 4,34 Mio. Euro (2007) und rund 4,82 Mio. Euro (2008).

Als Vertragspartnerin der Träger aller 22 regionalen Beratungsstellen und der fünf überregionalen Beratungsangebote an sechs Standorten ist die Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD gemeinnützige GmbH für die Mittelverwendung ver-

Gewinn- und Verlustrechnung der UPD gGmbH Angaben in Euro Werte gerundet		
	2007	2008
ERTRÄGE	4.338.248	4.820.160
Zuschüsse zur Modelldurchführung (Bruttoeinnahmen)	4.151.585	4.775.812
Sonstige betriebliche Erträge	175.768	39.090
sonstige Erträge UPD (Kostenerstattungen), Erträge Lohnfortzahlung, Erträge aus Auflösung von Rückstellungen, Erträge aus Auflösung Sonderposten		
Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	10.895	5.258
AUFWENDUNGEN	4.338.248	4.820.160
Personalaufwand (Bundesgeschäftsstelle)	292.426	351.169
Abschreibungen (Bundesgeschäftsstelle)	31.304	43.044
Sonstige betriebliche Aufwendungen (Bundesgeschäftsstelle)	358.325	469.602
Infrastruktur (Räume, Wartung)	45.639	62.750
Buchhaltung, Rechtsberatung, Geschäftsbedarf	144.797	62.402
Honorare	16.102	17.447
Qualifizierung, Verbundkonferenzen, Arbeitskreise	105.250	205.692
Öffentlichkeitsarbeit	31.483	103.211
Reisekosten	13.844	17.971
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	1.210	128
Zuschüsse an Beratungsstellen/-angebote	3.656.193	3.956.345
Regionale Beratungsstellen	3.382.134	3.624.179
Personalaufwand	2.778.920	3.011.686
Raum- und Wartungskosten	284.279	307.854
Geschäftsbedarf	202.399	151.359
Honorare	66.250	67.545
Öffentlichkeitsarbeit	27.587	58.555
Reisekosten	22.699	27.181
Überregionale Beratungsangebote	274.059	332.165
Personalaufwand	197.012	256.462
Raum- und Wartungskosten	5.450	6.777
Geschäftsbedarf	31.224	26.461
Honorare	36.858	36.486
Öffentlichkeitsarbeit	745	2.101
Reisekosten	2.771	3.879
JAHRESÜBERSCHUSS	0	0

	2007	2008
Zuschüsse an Beratungsstellen/-angebote nach Standorten	3.656.193	3.956.345
Regionale Beratungsstellen	3.382.134	3.624.179
Berlin (inklusive Teilprojekt)	144.473	190.903
Bielefeld (inklusive Teilprojekt)	194.915	195.982
Bremen (inklusive Teilprojekt)	166.459	193.798
Erfurt	137.680	135.123
Gießen (inklusive modellhafte Erprobung)	138.933	162.614
Göttingen	161.340	167.143
Hamburg	162.875	161.481
Hannover (inklusive Teilprojekt)	176.070	186.322
Karlsruhe	137.969	153.818
Kiel	139.944	129.043
Köln	163.406	167.056
Landshut	125.739	153.920
Leipzig	130.602	140.866
Ludwigshafen (inklusive Teilprojekt)	163.470	202.538
Magdeburg	159.274	162.752
München	159.354	155.935
Nürnberg (inklusive Teilprojekt)	190.837	197.369
Potsdam (inklusive Teilprojekt)	122.149	141.253
Rostock	129.005	130.185
Saarbrücken	161.916	162.408
Stuttgart	135.783	136.046
Witten (inklusive Teilprojekt)	179.942	197.627
Überregionale Beratungsangebote	274.059	332.165
Arzneimittel (Dresden)	72.312	69.783
Essstörungen (Leipzig)	117.727	139.229
Krebsinformationsdienst (Heidelberg)	0	11.900
Psychische Erkrankungen (Köln)	0	15.439
Zahnmedizin (Heidelberg)	36.220	46.213
Zahnmedizin (Köln)	47.800	49.600

antwortlich. 84,3 Prozent (2007) beziehungsweise 82,1 Prozent (2008) aller Aufwendungen der UPD gGmbH waren Zuschüsse an die Beratungsstellen. Für verbundweite Maßnahmen der Qualifizierung und Öffentlichkeitsarbeit sowie für Verbundkonferenzen und Arbeitskreise wurden in 2007 rund 137 Tsd. Euro (3,2 Prozent) und in 2008 rund 309 Tsd. Euro (6,4 Prozent) verwendet.

Die UPD gGmbH weist ein ausgeglichenes Ergebnis aus. Aufgrund der gesetzlich festgelegten Finanzierungsart (Fehlbedarfsfinanzierung) ist die Erwirtschaftung eines Überschusses ausgeschlossen. Sämtliche Erträge wurden zur Erfüllung der gemeinnützigen Aufgaben im UPD Modellverbund verwendet. Der Jahresüberschuss lag daher bei null Euro.

Jahresabschlüsse 2007 und 2008 durch Wirtschaftsprüfer bestätigt

Der vollständige Jahresabschluss 2007 der UPD gGmbH wurde freiwillig zur Prüfung an die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Dr. Dornbach & Partner Treuhand GmbH gegeben. Die Gesellschaft erteilte am 14. März 2008 den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk für den Jahresabschluss 2007.

Der vollständige Jahresabschluss 2008 wurde ebenfalls von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Dr. Dornbach & Partner Treuhand GmbH geprüft. Der uneingeschränkte Bestätigungsvermerk wurde am 31. März 2009 erteilt.



BUNDESGESCHÄFTSSTELLE | Stand: November 2009

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

Geschäftsführung

Astrid Burkhardt, Geschäftsführerin
 Grit Dörfer, Assistenz
 Juliane Günzel, Mitarbeiterin Finanzcontrolling

Referat für Information und Kommunikation

| seit Januar 2007
 Bertram Lingnau, Referent
 Ulrike-Sabine Martin, Assistenz

Referat für Qualifizierung und Qualitätsmanagement

| seit Januar 2007
 Rainer Schwarz, Referent
 Thomas Hollacher, Assistenz

Referat für Kooperation und Netzwerkmanagement

| seit April 2008
 Marcel Weigand, Referent
 Juliane Günzel, Assistenz

Wissensmanagement

| seit August 2009
 Dr. Anne Dietel, Mitarbeiterin
 Rainer Sbrzesny, Mitarbeiter

MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER IM MODELLVERBUND UPD

	Stand: 31.12.2007		Stand: 31.12.2008	
	MA	Stellen	MA	Stellen
Mitarbeiter/-innen (MA) insgesamt	77	57,27	82	59,62
davon Bundesgeschäftsstelle	6	5,50	8	7,00
davon Beraterinnen und Berater in den RBS	69	47,52	71	47,87
im Bereich medizinische Kompetenz	23	16,23	24	16,38
im Bereich juristische Kompetenz	23	16,05	24	16,37
im Bereich psychosoziale Kompetenz	23	15,24	23	15,12
davon ausschließlich Teilprojekte	2	4,25	2	4,25
davon Projekt der Modellentwicklung	0	0,00	1	0,50
ehrenamtliche Mitarbeiter/-innen	12	0,00	11	0,00

Anmerkung: In den 22 regionalen Beratungsstellen (RBS) sind die drei Kompetenzfelder medizinische, juristische und psychosoziale Beratung im Regelfall mit jeweils einer Teilzeitstelle (0,7-Stelle) ausgestattet.

Beratungsstelle Berlin

Rubensstraße 84 | 12157 Berlin-Schöneberg
Telefon: 030 80107825 | berlin@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Havva Arik,
Marina Bracht, Ralf Rötten, Michaela Schwabe
Träger: Sozialverband VdK Berlin-Brandenburg
e.V. in Kooperation mit der Verbraucherzentrale
Berlin e.V.

Beratungsstelle Bielefeld

Breite Straße 8 | 33602 Bielefeld
Telefon: 0521 133561 | bielefeld@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Günter Hölling,
Karin Freese, Silke Karallus, Judith Storf
Träger: Gesundheitsladen Bielefeld e.V.

Beratungsstelle Bremen-Nordniedersachsen

Braunschweiger Straße 53b | 28205 Bremen
Telefon: 0421 6991861 | bremen@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Michael Bialek, Sabine
Düver, Martina Münzer, Edeltraud Paul-Bauer
Träger: Gesundheitsladen Bremen e.V.

Beratungsstelle Erfurt

Eugen-Richter-Straße 45 | 99085 Erfurt
Telefon: 0361 5551447 | erfurt@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Kai Kirchner,
Tino Pfabe, Dr. Gabriele Schäfler
Träger: Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Beratungsstelle Gießen

Liebigstraße 15 | 35390 Gießen
Telefon: 0641 3013345 | giessen@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Sabine Burk,
Anne Katrin Olischläger, Daniela Poppe
Träger: Sozialverband VdK Hessen-Thüringen e.V.
und Unabhängige Patientenberatung Hessen e.V.

Beratungsstelle Göttingen

Albanikirchhof 4-5 | 37073 Göttingen
Telefon: 0551 488778-0 | goettingen@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Erika Hoppe,
Eckard Laufer, Per Stefan Wallraven
Träger: Gesundheitszentrum Göttingen e.V.

Beratungsstelle Hamburg

Alsterdorfer Markt 8 | 22297 Hamburg
Telefon: 040 51315795 | hamburg@upd-online.de
Beraterinnen: Ulrike Burmeister, Beatrice Gauer,
Dr. Christine Klemm, Inga Rosenbaum,
Anne-Dorothee Speck
Träger: Patienteninitiative Hamburg e.V. in Koope-
ration mit der Verbraucherzentrale Hamburg e.V.

Beratungsstelle Hannover

Herschelstraße 31 | 30159 Hannover
Telefon: 0511 70148-73 | hannover@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Elke Gravert,
Guido Klumpe, Heike Kretschmann
Träger: SoVD-Landesverband Niedersachsen e.V.

Beratungsstelle Karlsruhe

Kaiserstraße 167 | 76133 Karlsruhe
Telefon: 0721 98451-21 | karlsruhe@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Heidrun Holstein,
Markus Lietz, Dr. Julia Nill
Träger: Verbraucherzentrale Baden-
Württemberg e.V.

Beratungsstelle Kiel

Andreas-Gayk-Straße 15 | 24103 Kiel
Telefon: 0431 59099-60 | kiel@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Nicole Adamczewski,
Stephanie Hennes, Andre Vogel
Träger: Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.

Beratungsstelle Köln

Venloer Straße 46 | 50672 Köln
Telefon: 0221 4740555 | koeln@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Gudrun Brosch,
Ulrich Nieland, Gregor Rosenkranz
Träger: gesundheitsladen köln e.v. und
Sozialverband VdK – Landesverband
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Landshut

Am Alten Viehmarkt 5 | City Center Landshut |
84028 Landshut
Telefon: 0871 2768333 | landshut@upd-online.de
Beraterinnen und Berater: Dr. Klaus Blumberg,
Monika Erhard-Eckl, Željka Pintarić
Träger: Sozialverband VdK Bayern e.V.

Beratungsstelle Leipzig

Brühl 34–38 | 04109 Leipzig

Telefon: 0341 337371-0 | leipzig@upd-online.de

Beraterinnen: Ulrike Dzengel,
Gertrud Goetzmann, Dr. Katharina Kitze

Träger: Verbraucherzentrale Sachsen e.V. und
Sozialverband VdK Sachsen e.V.

Beratungsstelle Ludwigshafen

Bahnhofstraße 1 | 67059 Ludwigshafen

Telefon: 0621 592965-0

ludwigshafen@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Ursula Büsch,
Bianca Malchereck-Mahr, Doris Münster,
Jérôme Novak

Träger: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Beratungsstelle Magdeburg

Bärstraße 9 | 39104 Magdeburg

Telefon: 0391 53554710 |

magdeburg@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Holger Boley,
Franziska Harpke, Karl-Heinz Sekatsch-Winkelmann

Träger: WOHL und WEHE e.V. Sachsen-Anhalt

Beratungsstelle München für Oberbayern

Waltherstraße 16a | 80337 München

Telefon: 089 18913722 |

muenchen-oberbayern@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Sarah Bille,
Petrit Beqiri, Carola Sraier

Träger: Gesundheitsladen München e.V.

Beratungsstelle Nürnberg

Leipziger Platz 17 | 90491 Nürnberg

Telefon: 0911 2427172 | nuernberg@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Jürgen Artl,
Bärbel Matiaske, Filiz Meşeli, Demet Mutu-Gürsel,
Claudia Schlund

Träger: Förderverein Unabhängige Patienten-
beratung Nürnberg e.V.

Beratungsstelle Potsdam

Babelsberger Straße 16 | 14473 Potsdam

Telefon: 0331 2006560 | potsdam@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Andrea Fabris,
Ralf Krüger, Rainer Sbrzesny, Holger Zenk

Träger: Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
und Sozialverband Deutschland e.V.,
Landesverband Berlin-Brandenburg

Beratungsstelle Rostock

Strandstraße 98 | 18055 Rostock

Telefon: 0381 20870-45 | rostock@upd-online.de

Beraterinnen: Wiebke Cornelius, Selma Lindner,
Mandy Pawils

Träger: Neue Verbraucherzentrale in
Mecklenburg und Vorpommern e.V.

Beratungsstelle Saarbrücken

Dudweilerstraße 24 | 66111 Saarbrücken

Telefon: 0681 9273679 |

saarbruecken@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Hermann J. Neumann,
Martin Nicolay, Barbara Tödte

Träger: Projektgemeinschaft Patientenberatung
im Saarland GbR c/o Verbraucherzentrale
des Saarlandes e.V. und
Sozialverband VdK Saarland e.V.

Beratungsstelle Stuttgart

Gaisburgstraße 27 | 70182 Stuttgart

Telefon: 0711 2483395 | stuttgart@upd-online.de

Beraterinnen: Sandra Haferkamp,
Fatima Neszmélyi, Greta Schuler

Träger: Sozialverband VdK Baden-Württemberg e.V.

Beratungsstelle Witten

Annenstraße 114a | 58453 Witten

Telefon: 02302 39288-0 | witten@upd-online.de

Beraterinnen und Berater: Katja Bakarınow-Busse,
Stefan Palmowski, Nina Staubach-Wicke

Träger: Die Paritätische | Förderverein für
soziale Arbeit Ennepe-Ruhr/Hagen e.V.



Unabhängige Arzneimittelberatung für Patienten

Institut für Klinische Pharmakologie |
Arzneimittelberatungsdienst | Medizinische
Fakultät Carl Gustav Carus | Technische
Universität Dresden | Fiedlerstraße 27 |
01307 Dresden | **Telefon:** 0351 458-5049
arzneimittel@upd-online.de

www.arzneimittelberatungsdienst.de
Beraterinnen: Jane Schröder, Sophie Lochner,
Claudia Stumpe, Susanne Prang

Zahnmedizinisches Kompetenzzentrum I

Zahnärztliche Patientenberatung

Arbeitsgemeinschaft Zahngesundheit für die Stadt
Heidelberg und den Rhein-Neckar-Kreis
(AGZ-RNK) | Kurfürstenanlage 38-40 |
69115 Heidelberg | **Telefon:** 06221 5221811 |

info@zahnaerztliche-patientenberatung.de |
www.zahnaerztliche-patientenberatung.de

Beraterin und Berater: Dr. Uwe Niekusch,
Cornelia Wagner

ab-server: Online-Beratung und -Information zu Essstörungen

Deutsche Forschungsinitiative Essstörungen
e.V. in Zusammenarbeit mit der Medizinischen
Fakultät der Universität Leipzig | Paul-Flechsig-
Institut für Hirnforschung | Universität Leipzig |
Johannisallee 34 | 04103 Leipzig

Telefon: 0341 9724502 | www.ab-server.de

Zahnmedizinisches Kompetenzzentrum Köln

Zu erreichen nur über die regionalen
Beratungsstellen | Venloer Straße 46 |
50672 Köln | **Berater:** Gregor Bornes
Träger: gesundheitsladen köln e.v.

Kompetenzzentrum psychische Erkrankungen

Zu erreichen nur über die regionalen Beratungs-
stellen | Venloer Straße 46 | 50672 Köln

Beraterinnen: Petra Busch, Rosemarie Petry-Lehn
Träger: gesundheitsladen köln e.v.

Krebsinformationsdienst (KID)

Krebsinformationsdienst |
Deutsches Krebsforschungszentrum |
Im Neuenheimer Feld 280 | 69120 Heidelberg

Telefon: 0800 0 420 30 40 |
krebisinformationsdienst@dkfz.de |
www.krebisinformationsdienst.de

Kompetenzzentrum medizinische Hilfsmittel

Reine Hintergrundberatung für die regionalen
Beratungsstellen | **Träger:** Sozialverband VdK
Berlin-Brandenburg e.V.





**Unabhängige
Patientenberatung
Deutschland | UPD**

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

Konzept, Gestaltung und Realisation

elemente berlin für kommunikation & gestaltung

Fotos

Stefan Maria Rother, Berlin, und UPD

Litho

Drangsal.Services, Berlin

Druck

Oktoberdruck AG, Berlin
Gedruckt auf Recyclingpapier Satimat green
(aus 60% Recyclingfasern und 40% FSC-Frischfasern)

2. Auflage, Stand: November 2009