



Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | UPD



Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | UPD



# Grün macht gesünder - Gesundheitstag Süd

Referentin: Monika Müller

Beraterin der Unabhängigen  
Patientenberatung Deutschland/UPD  
Beratungsstelle Stuttgart



Wozu braucht man unabhängige  
Patientenberatung?

Wer sind wir &  
was machen wir?



# Probleme für Patienten

- ➔ Gesundheits- & Sozialversicherungssystem wird immer komplexer und damit komplizierter
- ➔ Mangel an unabhängiger und neutraler Information und Beratung
- ➔ Beratungslandschaft sehr heterogen
- ➔ Unzureichende Patienten- und Nutzerorientierung



# Alltagssprachlich

Beratung ist...

....jemanden einen Ratschlag erteilen...





# Soziologischer Beratungsbegriff

Im engerem Sinne ist Beratung eine Interaktionsform, die dem Wissenstransfer dient



## Qualifikation setzt voraus

Bestimmte Fähigkeit, die auf fundiertem erlernten Wissen basieren. D.h.

Mündigkeit, Selbstständigkeit, „Expertentum zumindest aber eine Souveränität in eigenen Belangen“ auf der Seite des Beratenden.

Ohne diese Voraussetzung gerät Beratung in Schiefelage



Unterschied Therapie - Beratung



## „Erfolg einer Beratung“

Ratschläge müssen erst angenommen und in die Tat umgesetzt werden, um Wirksamkeit zu erlangen, d.h.



Was aus der Beratung wird,  
entscheidet letztlich der Beratene

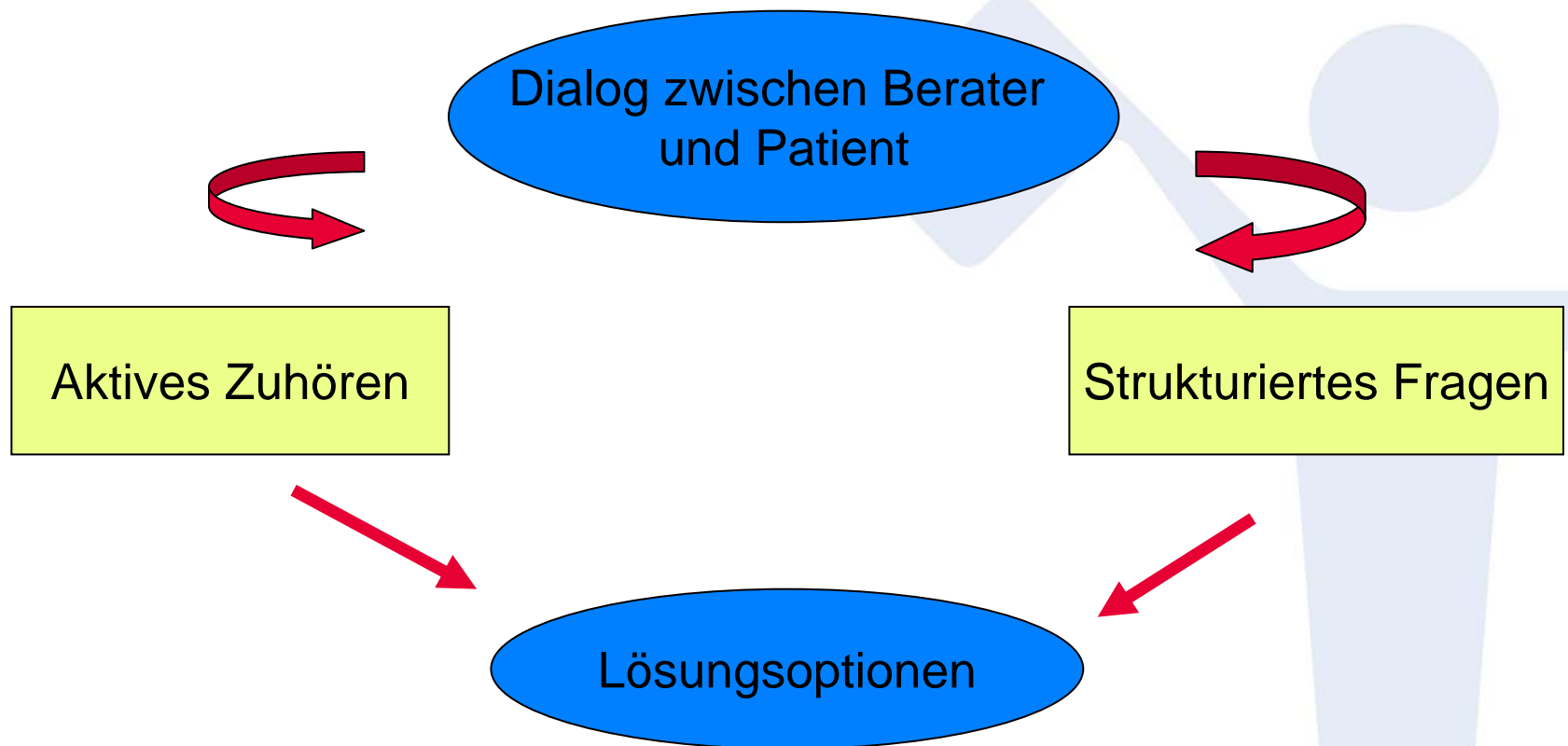


# Beratung ist ein dialogisch gestalteter Prozess gerichtet auf

- Entwicklung von Handlungskompetenzen
- Klärung
- Be- und Verarbeitung von Emotionen
- Veränderung problemverursachender  
struktureller Verhältnisse



# Beratungserfolg





# Patientenberatung kann helfen

- eine kritische Grundhaltung zu entwickeln
- eigenverantwortliche und konstruktive Behandlungsentscheidungen zu treffen
- Behandlungsergebnisse zu verbessern



# Problem vom Gesetzgeber erkannt:

§ 65b Sozialgesetzbuch V

Förderung von Einrichtungen zur  
Verbraucher- und Patientenberatung



- Förderung durch die SpiKKs seit 01.07.2001
- Gründung des Modellverbands „Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH“ am 10.04.2006
- seit Oktober 2006 Beratungsstelle Stuttgart
- Finanzierung durch den GKV- Spitzenverband

(Spitzenverband Bund der Krankenkassen bis Ende 2010 mit 5,113 Mio)



Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | UPD

## Gesellschafter der UPD gGmbH



Sozialverband VdK Deutschland e.V.

**verbraucherzentrale**

*Bundesverband*

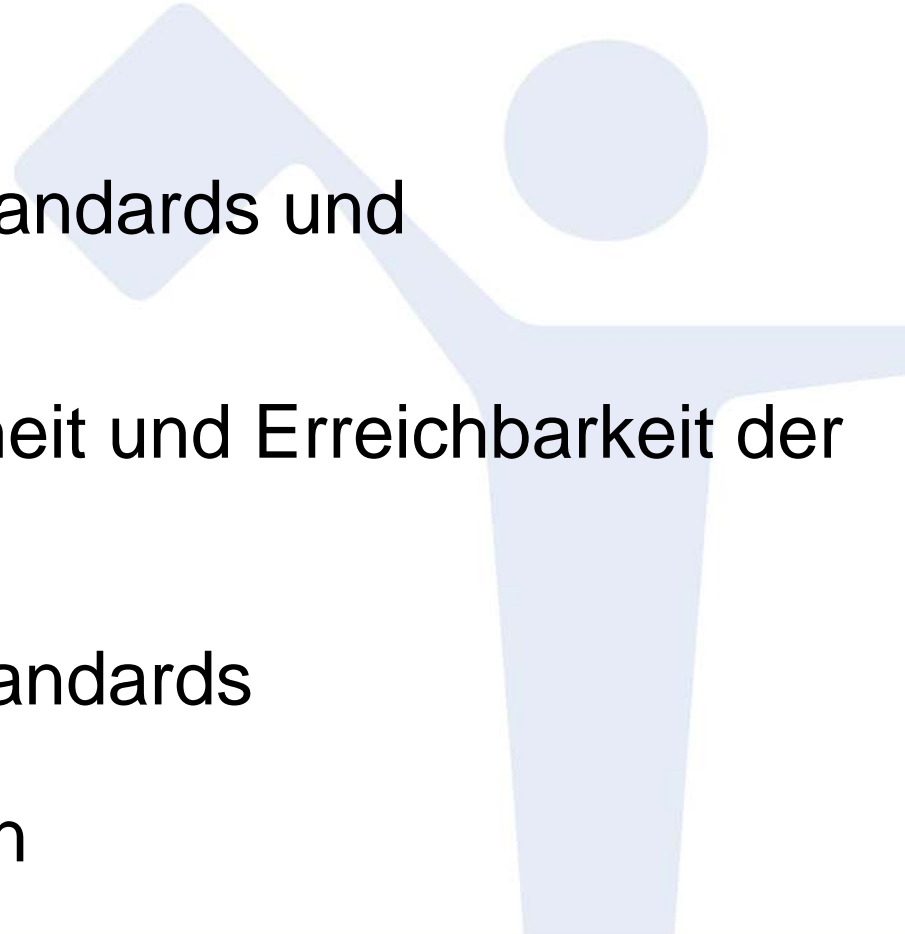
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.



Verbund unabhängige Patientenberatung e.V.



- Stärkung der Autonomie von Nutzern des Gesundheitswesens
- Entwicklung von Qualitätsstandards und Qualifizierungsangeboten
- Verbesserung der Bekanntheit und Erreichbarkeit der Angebote
- Anwendung einheitlicher Standards
- Vernetzung und Kooperation





## 22 regionale Beratungsstellen

Berlin

Bielefeld

Bremen

Erfurt

Gießen

Göttingen

Hamburg

Hannover

Karlsruhe

Kiel

Köln



Landshut

Leipzig

Ludwigshafen

Magdeburg

München

Nürnberg

Potsdam

Rostock

Saarbrücken

Witten



# Aufgaben der Beratungsstellen

- Beratung und Information von Ratsuchenden
- regionale Wegweiserfunktion
- Einzelfallhilfe unter Berücksichtigung regionaler Kooperationsbeziehungen
- Kooperation/Vernetzung mit anderen (Beratungs-) Stellen

**Ziel: Hilfe zur Selbsthilfe**



## Besetzung in Stuttgart

psychosoziale  
Fragen

**Greta Schuler**

Gesundheits-  
fragen

**Monika Müller**

zivilrechtliche/  
sozialrechtliche  
Fragen

**Fatima Neszmélyi**

**ÜRBS:**

**Zahn, Arzneimittel,  
KID,**



## Wir beraten

- Persönlich in der Beratungsstelle
- Telefonisch
- Schriftlich
- Per e-mail

Die Beratung ist kompetent, kostenfrei & unabhängig



## Ziel

Stärkung der Autonomie und  
Eigenverantwortung von  
Patientinnen und Patienten

A faint, light blue background illustration of a stylized human figure. The figure is holding a large, light blue diamond shape above its head with its right arm. The figure's left arm is extended horizontally to the right. The overall style is minimalist and modern.



## Themen der Beratungen sind u.a.:

- Leistungskatalog der GKV
- Bewältigungsstrategien – Umgang mit Krankheit
- Patientenrechte (Bsp. Einsicht in Krankenunterlagen)
- Therapie- und Diagnoseoptionen
- Facharzt- und Kliniksuche
- Informationen zum Vorgehen bei mutmaßlichen Behandlungsfehlern
- ... etc...



## Was wir nicht können:

**Wir ersetzen nicht den Arzt oder  
Rechtsanwalt und wir geben keine  
Empfehlungen**





Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | UPD



# Unabhängige Patientenberatung Deutschland | UPD

[www.upd-online.de](http://www.upd-online.de)

**Kostenfreies bundesweites Beratungstelefon**

0800 0 11 77 22

Montag bis Freitag 10 - 18 Uhr



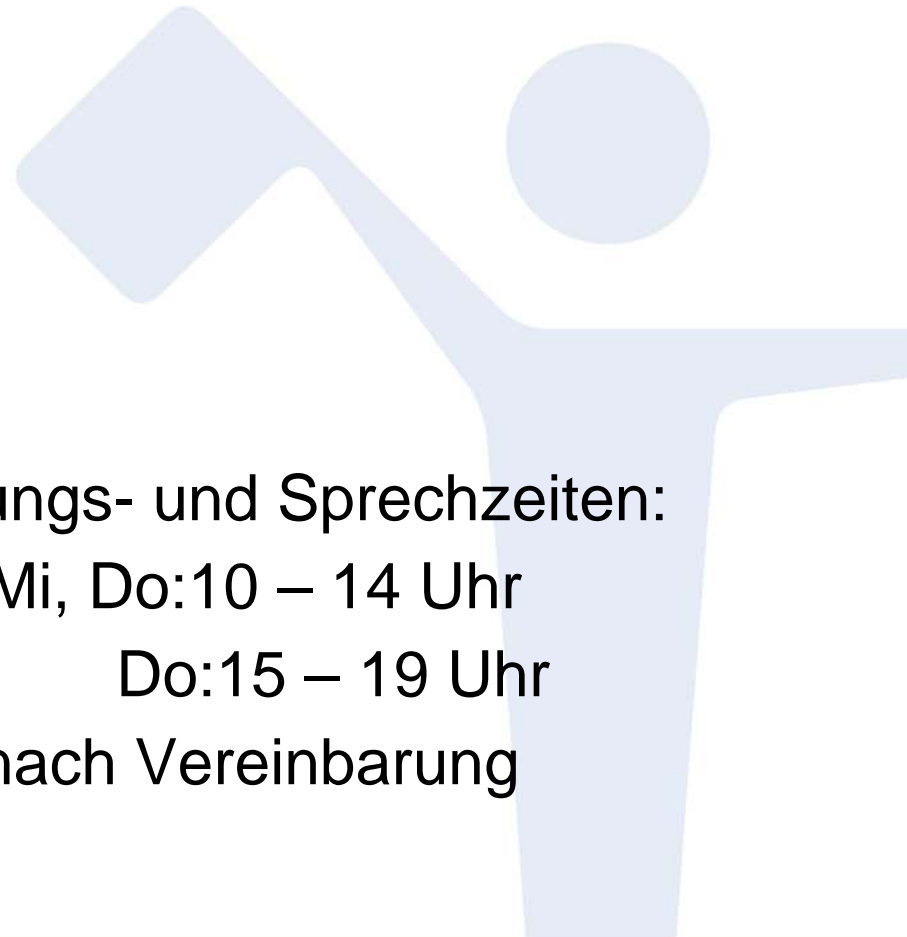
Beratungsstelle Stuttgart  
Gaisburgstr. 27  
70182 Stuttgart

Tel.: 0711.2 48 33 95

Fax: 0711.2 48 44 10

[stuttgart@upd-online.de](mailto:stuttgart@upd-online.de)

Öffnungs- und Sprechzeiten:  
Die, Mi, Do:10 – 14 Uhr  
Do:15 – 19 Uhr  
und nach Vereinbarung





**Unser Leben ist, wozu  
unser Denken es macht.**

Mark Aurel