

UPD-Beratung in der Corona-Pandemie

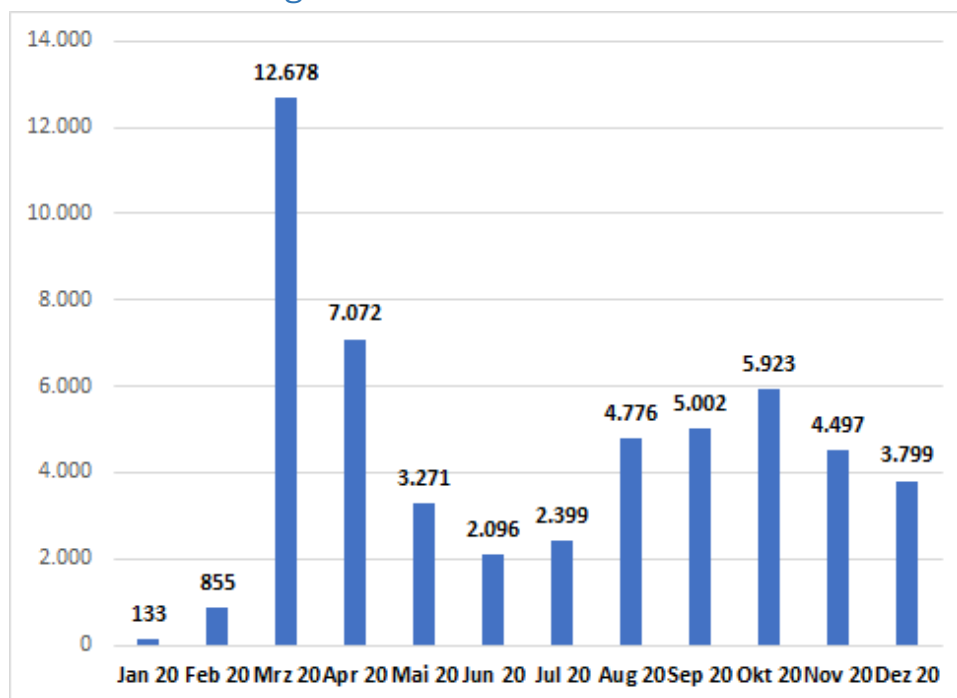
Unabhängige Patientenberatung Deutschland

Stand: Februar 2021

In vorliegendem *Factsheet UPD-Beratung in der Corona-Pandemie* bietet die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) der interessierten Öffentlichkeit eine vorläufige Auswertung der Patientenberatung im Jahr 2020. Betrachtet werden Themen und deren Verlauf in der Nachfrage, die Ratsuchende im Jahr 2021 rund um die Corona-Pandemie an die UPD gerichtet haben.

Eine detailliertere Analyse folgt im Monitor Patientenberatung 2020, der voraussichtlich im Juni 2021 veröffentlicht wird.

Corona-Beratungen im Jahresverlauf



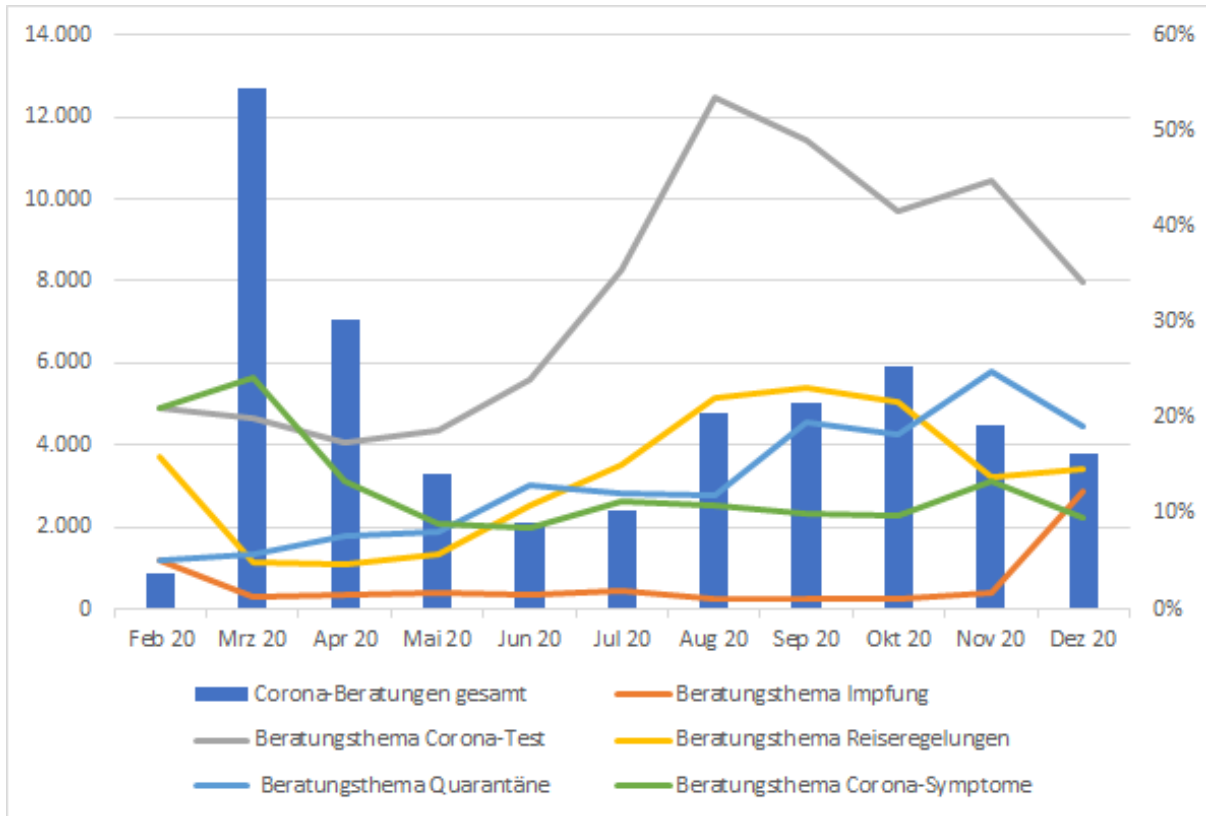
- Im Januar 2020 sind erste Anfragen rund um das SARS-CoV 2 Virus bei der UPD eingetroffen.
- Im Jahresverlauf wurden insgesamt 52.501 Beratungen rund um das Thema Coronavirus geführt.

Angefragte Themenbereiche in der Corona-Beratung

- Im Verlauf der Corona-Pandemie haben sich Ratsuchende mit einem sehr heterogenen Spektrum sowohl medizinischer als auch gesundheitsrechtlicher Fragestellungen an die UPD gewandt.
- Die Fragestellungen haben sich in hoher zeitlicher Dynamik entsprechend der Pandemie-Lage sowie der Entwicklung der Pandemie-Bekämpfung verändert.
- In der ersten Erkrankungswelle war die Beratung sehr stark von medizinischen Fragestellungen geprägt (Fragen zur Übertragbarkeit, den Symptomen, dem Krankheitsverlauf, der Prognose etc.).
- Im weiteren Verlauf der Pandemie und insbesondere mit dem zunehmenden Maß an Rechtsverordnungen und Gesetzgebungen sind vermehrt gesundheitsrechtliche Beratungen angefordert worden.
- Die **medizinische Beratung** war insgesamt geprägt von Beratungen zu folgenden Themen:
 - Covid-19-Erkrankung allgemein (Symptome, Verlauf, Therapie etc.)
 - Zugehörigkeit zu Risikogruppen für ungünstigen Krankheitsverlauf
 - Schutz vulnerabler Gruppen für ungünstigen Krankheitsverlauf
 - Definition von Risikokontakten bzw. Verhalten nach Risikokontakten
 - Schutzwirkung von Masken
 - Fragen zu Hygienemaßnahmen
 - Konkrete Umsetzungsfragen bei Quarantäne bzw. Isolation
 - Corona-Tests (Zugang, Aussagekraft, Unterschiede zwischen Testverfahren)
 - Zugang zum Gesundheitssystem in der Pandemie (Akutversorgung, Notfallversorgung, stationäre Versorgung, Rehabilitation, Verschiebung elektiver Krankenhausaufenthalte)
 - Beratung zu sog. Fake-News oder Verschwörungsgeschichten
 - Corona-Impfung
 - Und viele weitere Themen
- Die **gesundheitsrechtliche Beratung** der UPD ist in der Pandemie von folgenden Themen geprägt:
 - Reiseregelungen
 - Juristische Fragestellungen rund um Quarantäne und Isolation
 - Kostenübernahme von Corona-Tests
 - Zugang zum Gesundheitssystem
 - Sonderregelungen für die ambulante Versorgung (wie telefonische AU-Bescheinigungen, Videosprechstunde, Folgeverordnungen etc.)
 - Berufspflichten und Patientenrechte im Zusammenhang mit Corona-Pandemie
 - Und viele weitere Themen
- Die Beratungen sind häufig fachübergreifend und erfolgen bei der UPD oft interdisziplinär (also z. B. Beratung sowohl durch Arzt/Ärztin als auch durch Juristen/innen)

Ausgewählte Beratungsthemen im Zeitverlauf

- Die dargestellten Themen stellen eine Auswahl des Beratungsspektrums der UPD dar und sind nicht im Sinne einer abschließenden Liste zu verstehen.
- Die dargestellten Daten beruhen auf einer deskriptiv-explorativen Analyse der Beratungsdokumentation und erheben keinen Anspruch auf eine Repräsentativität für die Gesamtbevölkerung.



- Dargestellt ist der prozentuale Anteil des jeweiligen Beratungs-Themas innerhalb der Corona-Beratungen.
- Mehrfachnennungen möglich – d.h., dass einzelne Ratsuchende zu mehreren der dargestellten Themen beraten worden sind.

Hinweise zu den einzelnen Beratungsthemen

Beratungsthema Impfen

- Dargestellt ist (orange Linie) der prozentuale Anteil innerhalb der Corona-Beratungen, in denen zum Thema Impfen beraten wurde.
- Der deutliche Anstieg im Dezember bildet das stark zunehmende Interesse am Thema Corona-Impfung angesichts des nahenden Beginns der Impfungen ab
- Die Anfragen zum Thema clustern sich grob in vier Anfragethemen:
 1. Individuelle Eignung für Impfung bei Vorerkrankungen – insbesondere bei chronischen Erkrankungen und das Immunsystem betreffenden Erkrankungen
 2. Allgemeine Anfragen zur Impfung (Wirksamkeit, Nebenwirkungen, Unterschiede zwischen den verfügbaren Impfstoffen etc.)
 3. Zugang zur Impfung – häufig als Beschwerde vorgebrachte Probleme bei der Terminvereinbarung (insbesondere nicht altersgerechte Gestaltung der Internetbuchung und eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit der Hotlines)
 4. Unzufriedenheit mit individueller Priorisierung bei Impfung

Beratungsthema Corona-Tests

- Dargestellt ist (graue Linie) der prozentuale Anteil innerhalb der Corona-Beratungen, in denen zum Thema Corona-Tests beraten wurde.
- Beinhaltet sind Anfragen zu verschiedenen Tests im Zusammenhang mit SARS-CoV 2 (PCR, Antigen-Tests, AK-Tests) – insbesondere zu deren Bedeutung, Interpretation und zum Zugang zu diesen Tests.
- Im Zusammenhang mit den Tests für Reiserückkehrer im Sommer ist es zu einer starken Zunahme dieses Beratungsthemas gekommen – im Fokus standen hier Fragen insbesondere zum Zugang zu Tests für Reisende.

Beratungsthema Reiseregulungen

- Dargestellt ist (gelbe Linie) der prozentuale Anteil innerhalb der Corona-Beratungen, in denen zu Reiseregulungen in der Pandemie beraten wurde.
- Der höhere Prozentwert im Februar ist aufgrund der geringen Anzahl der Beratungen zum Thema nicht aussagekräftig.
- Nach der ersten Erkrankungswelle verzeichnete die UPD im Frühsommer eine starke Beratungsnachfrage zu den Reiseregulungen mit einem Höhepunkt zu Beginn der Herbstferien. Viele Anfragen bezogen sich auf die für Ratsuchende verwirrenden, kurz vor den Ferien erlassenen innerdeutschen Reiseregulungen.
- Bei den föderal äußerst heterogenen Regelungen musste in der Beratung häufig auf die ländereigenen Corona-Hotlines verwiesen werden.
- Mit Beginn der zweiten Erkrankungswelle hat das Thema in der Beratung wieder etwas an Bedeutung verloren.

Beratungsthema Quarantäne

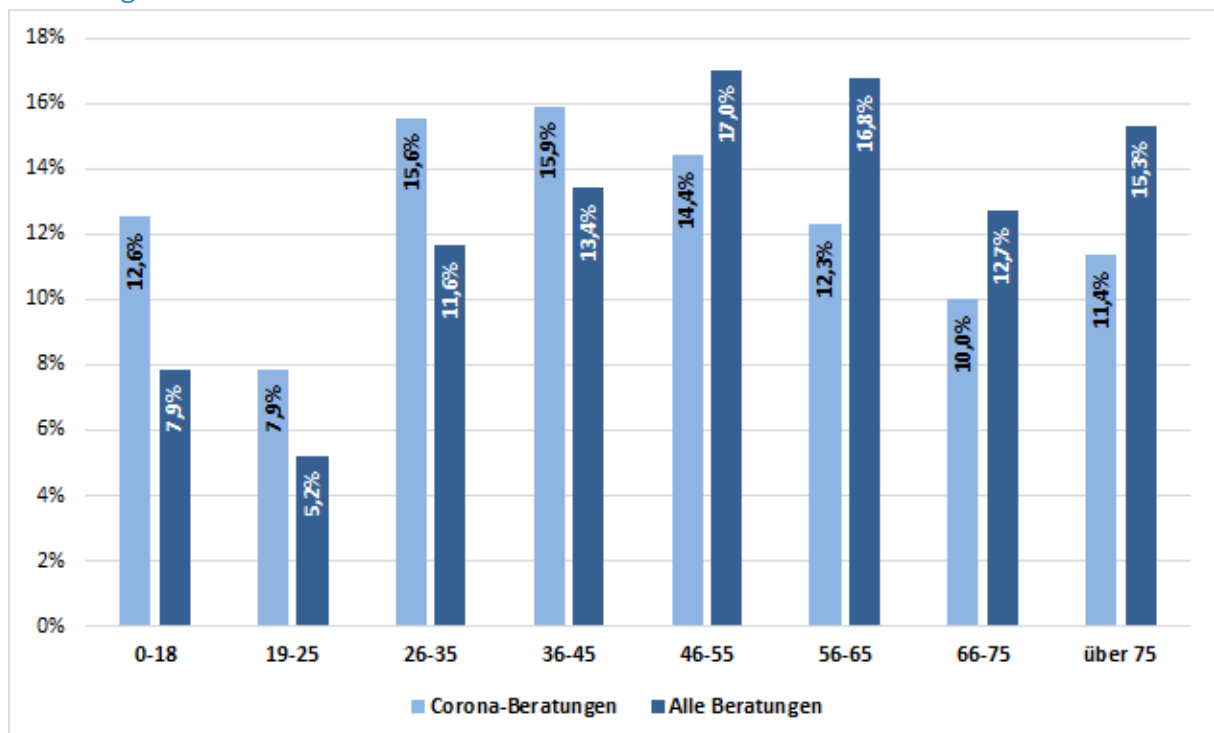
- Dargestellt ist (blaue Linie) der prozentuale Anteil innerhalb der Corona-Beratungen, in denen rund um das Thema Quarantäne bzw. Isolation beraten wurde.
- Der höhere Prozentwert im Februar ist aufgrund der geringen Anzahl der Beratungen zum Thema nicht aussagekräftig.
- Im Verlauf der Pandemie zeigte sich eine Zunahme des Beratungsbedarfs zu diesem Thema – höchstwahrscheinlich der zunehmenden Zahl der von Quarantäne und Isolation betroffener Menschen geschuldet.

Beratungsthema Corona-Symptome

- Dargestellt ist (grüne Linie) der prozentuale Anteil innerhalb der Corona-Beratungen, in denen zu Symptomen der Covid-19-Erkrankung beraten wurde.
- Der höhere Prozentwert im Februar ist aufgrund der geringen Anzahl der Beratungen zum Thema nicht aussagekräftig.
- Insbesondere in der ersten Welle bestand ein hoher Beratungsbedarf zu den Symptomen der Covid-19-Erkrankung, der sich im Laufe der Pandemie dann auf einen niedrigeren und gleichbleibenden Anteil einpendelte.
- Vermutlich spiegelt sich in diesem Verlauf die zu Beginn der Pandemie in der Bevölkerung noch weitgehend unbekanntere Erkrankung und ein initial höheres Bedürfnis nach basalen Informationen zu der Erkrankung wie z.B. den typischen Symptomen.

Demographische Daten

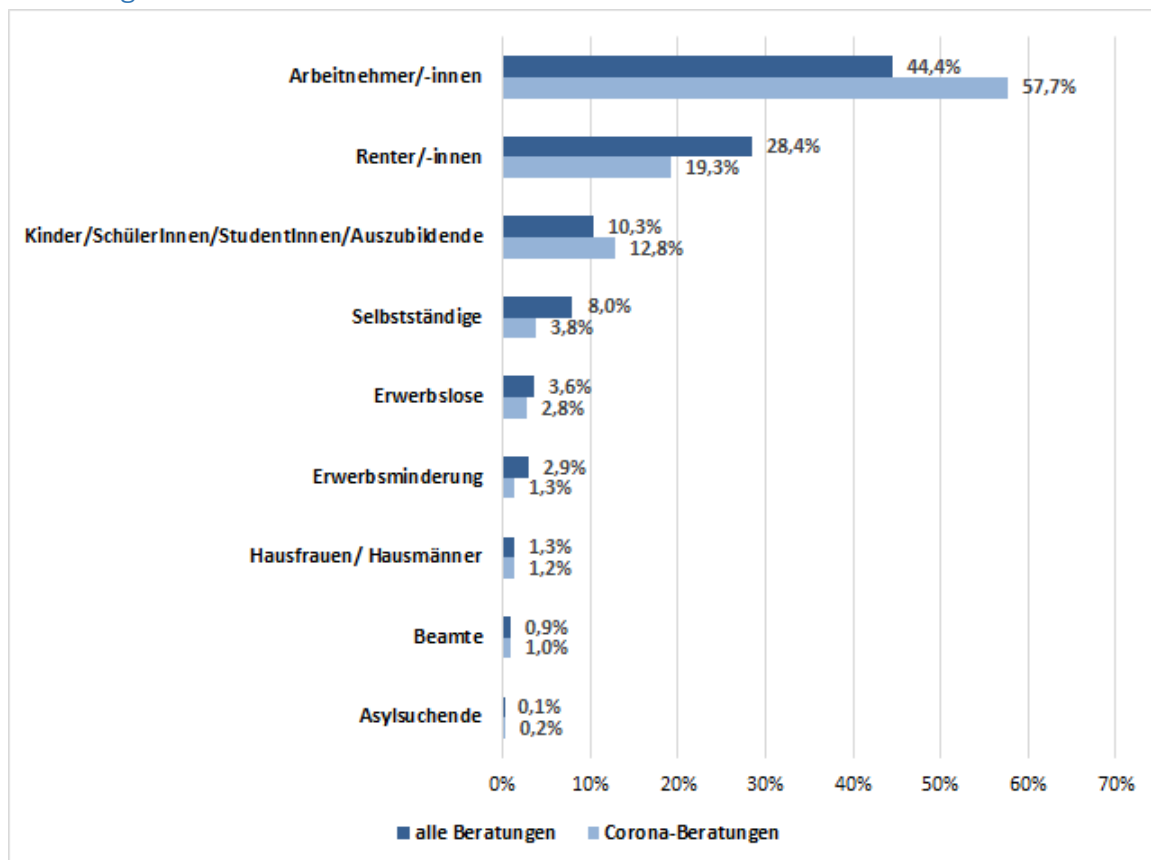
Altersverteilung im Vergleich: Corona-Beratungen im Vergleich zu allen UPD-Beratungsthemen



Anzahl der Ratsuchenden, bei denen auf freiwilliger Basis das Alter erhoben werden konnte: Corona-Beratungen N= 8.116; alle Beratungen N= 45.006

- Der Altersvergleich zeigt, dass die Ratsuchenden, die sich mit Fragen rund um das Coronavirus an die UPD gewandt haben, jünger waren als die Gesamtgruppe der Nutzer/-innen der UPD.

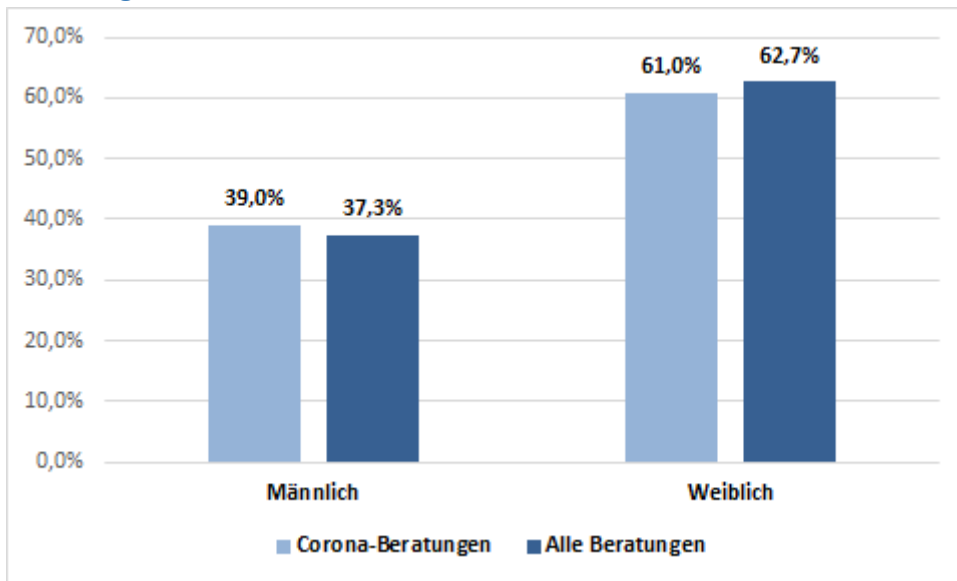
Erwerbsstatus im Vergleich: Corona-Beratungen im Vergleich zu allen UPD-Beratungsthemen



Anzahl der Ratsuchenden, bei denen auf freiwilliger Basis der Erwerbsstatus erhoben werden konnte:
Corona Beratungen N= 7.462; Alle Beratungen N= 41.388

- Beim Erwerbsstatus zeigt sich, dass der Anteil an Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen in der Corona-Beratung im Vergleich zur Gesamtgruppe der UPD-Nutzer/-innen höher war.

Geschlecht im Vergleich: Corona-Beratungen im Vergleich zu allen UPD-Beratungsthemen



Anzahl der Ratsuchenden, bei denen auf freiwilliger Basis das Geschlecht erfasst werden konnte:
Corona Beratungen: 48.983; alle Beratungen N= 142.515

- Wie in der UPD-Beratung zu anderen Themen beobachtet, wird das Beratungsangebot der UPD auch zum Thema Corona häufiger von Frauen in Anspruch genommen.