



„UPD-Modell 2023“ und Modellprojekt „Patientenberatung in ergänzenden Beratungseinrichtungen in Münster“

Marcel Weigand, Leiter Kooperation u. digitale Transformation

Linda Löwenstein, Teamleiterin und Beraterin



Entwicklung der Unabhängigen Patientenberatung

Seit 2011 nicht verstetigtes Regelangebot mit regelmäßiger Ausschreibung

- Fast 10 Jahre wurden Einrichtungen zur unabhängigen und neutralen Patienten- und Verbraucherberatung in zwei Modellvorhaben erprobt:
 - 1. Phase: 2001-2005
 - 2. Phase: 2006-2010
- Seit 2011 ist die UPD als Regelversorgung in § 65b SGB V verankert:
 - 2011-2015 UPD gGmbH
 - 2016 - 2022: UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH
 - Neu: Verlängerung bis Ende 2023





UPD Modell 2023

Zeit für eine Bedarfsermittlung und langfristige Lösung

Leitfragen

- Welche Beratung brauchen u. wünschen sich Nutzerinnen und Nutzer sowie (bisherige) Nichtnutzerinnen und Nichtnutzer?
- Wie sieht ein verbraucherzentriertes Angebot aus?
- Welche Angebotsstrukturen und -prozesse müssen hierfür aufgebaut werden?



Antworten auf diese Fragen sollte den Rahmen für ein zukünftiges UPD-Beratungsangebot bilden.



UPD Modell 2023

Erfolgsmessung: Wie wird der Erfolg der Beratung gemessen?

Bisherige Parameter

Quantitative Parameter dominieren das Berichtswesen:

- Telefonische Erreichbarkeit
- Fallzahlen
- Öffnungszeiten

Qualitative Richtigkeitskontrolle durch begleitende Evaluation

Ergänzende Parameter

Orientierung an der Qualität der Beratung aus Nutzersicht

- War die Beratung hilfreich und hat die Handlungskompetenz gestärkt?
- Konnte der fachliche Inhalt vermittelt werden?
- Konnte die (digitale) Gesundheitskompetenz gesteigert werden?

Dazu Entwicklung von Messinstrumenten mit Wissenschaft und Kooperationspartnern



UPD Modell 2023

Intensivierung der Rückmeldefunktion - Systemverbesserungen anregen

Ziel: Rückmeldungen von Patienten nutzen, um **Verbesserung im Gesundheitswesen** anzuregen

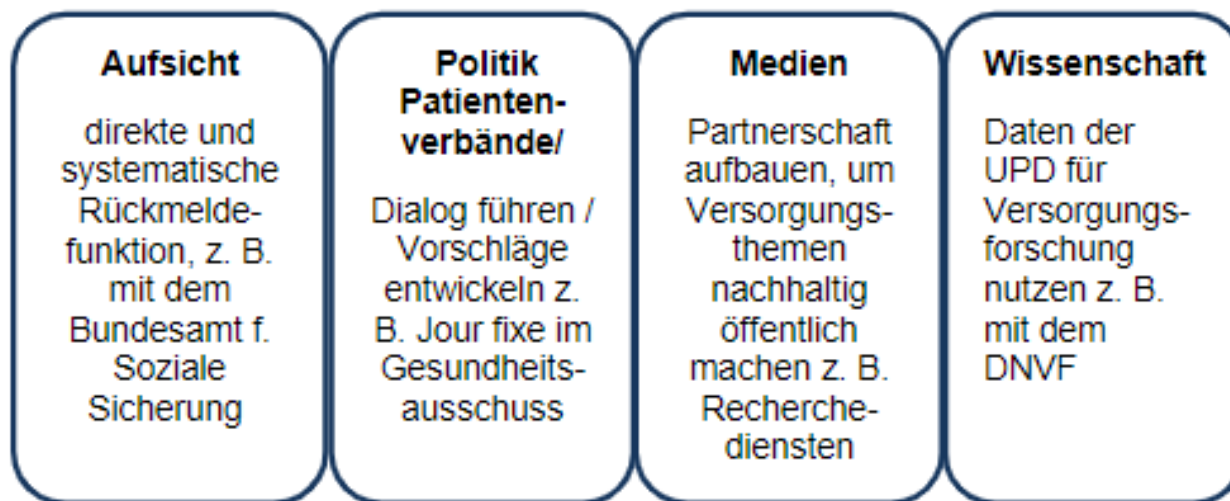


Abbildung1: Die vier Ebenen der Rückmeldefunktion

PATIENTENORIENTIERUNG IM GESUNDHEITSWESEN STÄRKEN

UPD Modell 2023

Vernetzung und Anbindung, Digitalisierung



Vernetzung, Anbindung

- UPD-Beratung findet mit und in kooperierenden Einrichtungen statt (z. B. Pflegestützpunkte, EUTB - siehe Modellprojekt nächste Folie)
- Verpflichtender Hinweis auf UPD-Beratungsangebot - auf Bescheiden d. Krankenkassen, Aufklärungs- und Anamnesebögen, etc.

Digitalisierung

- digitale Beratungs- und Informationsformate, wie Videosprechstunde, Live Chat und Webinare zur Verbesserung d. (digitalen) Gesundheitskompetenz
- Elektronische Patientenakte/ DiGA – Möglichkeit, UPD direkt aus Anwendung heraus (ohne Medienbruch) kontaktieren
- Nationales Gesundheitsportal und [gesundheitsinformation.de](https://www.gesundheitsinformation.de) - direkte Anfrage über Chat und Beratungstelefon an die UPD

UPD Modell 2023 – Modell Münster

UPD-Beratung in kooperierenden Einrichtungen

Idee und Ziel

- UPD-Beratung findet mit und in kooperierenden Einrichtungen statt (z. B. Pflegestützpunkte, EUTB)
- Damit soll die Zusammenarbeit mit ergänzenden Beratungseinrichtungen verbessert werden.

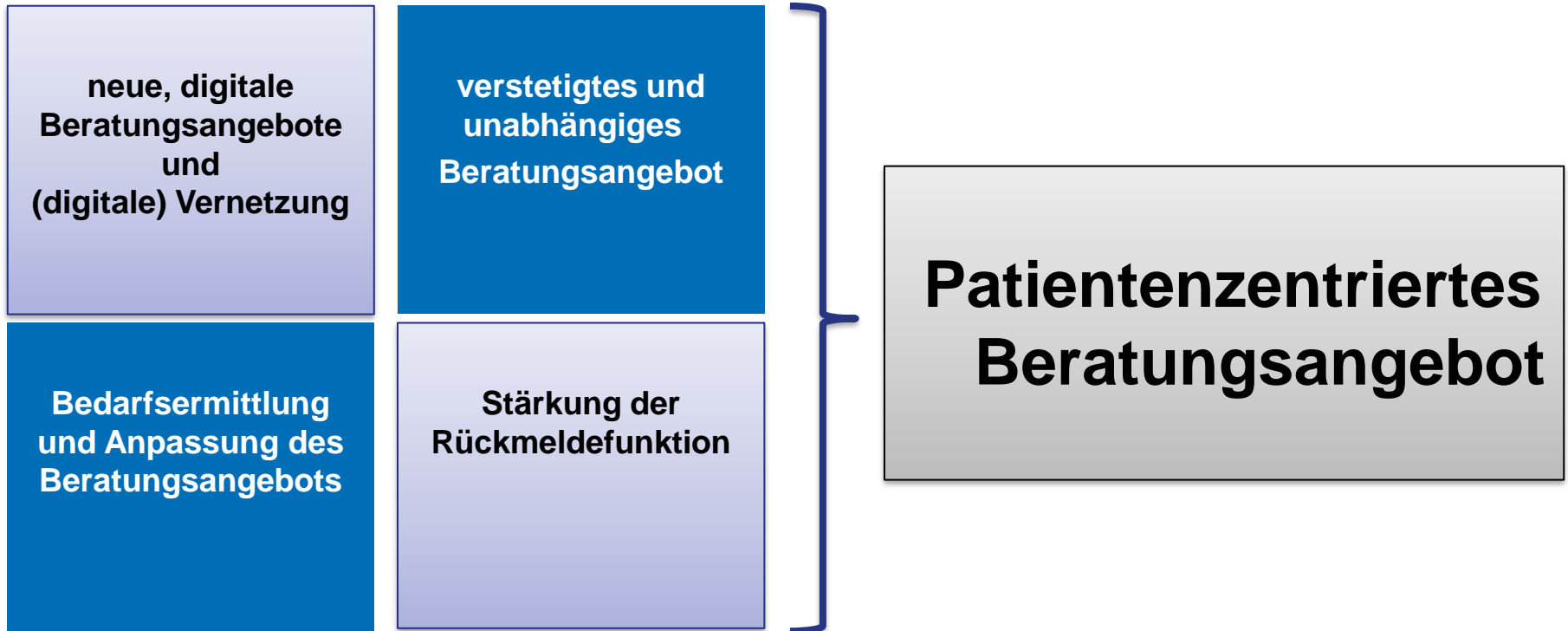
Wo, wie und wann geht es los?

- Die Beratung soll ab September 2021 starten
- Bislang ist UPD-Beratungsangebot in und mit dem Arbeitskreis International e.V. sowie dem Lebens(t)raum Teilhabe Beratung Münster geplant
- Infos und Zeiten werden auf der Interseite der UPD rechtzeitig bekanntgegeben





Der Bedarf der Patienten ist Ausgangspunkt und Ziel der Weiterentwicklung



Wir sind schon auf dem Weg...