



verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

Beratung spricht viele Sprachen – muttersprachliche Patientenberatung

Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH

bis 2015 in Trägerschaft der Gesellschafter

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

Förderung durch den GKV-Spitzenverband auf der Basis von
§ 65b Sozialgesetzbuch V

Für die muttersprachliche Patientenberatung in türkischer und russischer Sprache bestand eine gesonderte Förderung durch den Verband der Privaten Krankenversicherung (PKV).

Ziele des Projektes

- Etablierung eines niedrighschwelligigen Beratungsangebotes bei den Zielgruppen
- Stärkung der Entscheidungs- und Handlungskompetenz der Zielgruppen (Health literacy)
- Erhöhung des Bekanntheitsgrades der unabhängigen Patientenberatung
- Vernetzung mit weiteren migrationsspezifischen Beratungsangeboten außerhalb des Verbundes
- Etablierung eines Prozesses der interkulturellen Öffnung im Gesamtverbund der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland

Muttersprachliche Patientenberatung

Beratungsstandorte der muttersprachlichen Patientenberatung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland gGmbH bis 31.12.2015



Zugangswege

Bundesweite Hotline

- Türkisch 0800 0 117723
- Russisch 0800 0 117724



Regionale Telefonnummern



Persönliche Beratung in der Beratungsstelle





- Höhere Beratungsdauer in der muttersprachlichen Patientenberatung
- deutlich stärkere Nutzung der persönlichen Beratung in der Beratungsstelle
- Insgesamt knapp 13.000 Beratungen von 2011-2015

Vertrauen schaffen

- Nicht nur, aber auch Überwindung von Sprachbarrieren
- Ratsuchende in ihrer Lebenswelt „abholen“
- zum Teil schlechte Erfahrungen von Migrantinnen und Migranten mit Behörden und Institutionen
- In vielen Kulturkreisen ist unbekannt, was eine Beratungsstelle ist
- unangenehm, öffentliche oder außerfamiliäre Hilfe in Anspruch zu nehmen
- Gerade in der Patientenberatung, in der es um sehr persönliche Angelegenheiten geht, ist eine kultursensible Beratung besonders wichtig (z. B. Verständnis von Krankheiten).

Wichtige Beratungsthemen

- Funktionsweise und Aufbau des deutschen Gesundheitssystems
- Verfahren und Abläufe im Krankheitsfall (ambulant – stationär)
- Aufgaben unterschiedlicher gesundheitlicher Berufsgruppen
- Anspruch auf (gesetzliche) Versicherung - Versicherungspflicht
- Unterschiede gesetzliche - private Krankenversicherung
-  Medizinische Fragestellungen besonders in der russischsprachigen Beratung
-  Krankheits- und Lebensbewältigung, Verfahrensfragen und allgemeine sozialrechtliche Themenstellungen in der türkischsprachigen Beratung im Vordergrund

Vernetzung mit weiteren migrations-spezifischen Angeboten - regional

Hatun Yüce, ehemalige
Patientenberaterin der
UPD in Ludwigshafen



Wie haben die Ratsuchenden von Ihrem Beratungsangebot erfahren?

„Die klassischen Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit funktionieren hier oft nicht so gut. Unsere Ratsuchenden erfuhren von uns durch ihr privates Umfeld, aber auch durch Migrationsberatungsstellen und Migrantenvereine, zu denen sie ein besonderes Vertrauensverhältnis hatten. Daher spielte die Vernetzung vor Ort eine ganz wichtige Rolle. Wir sind in die Community gegangen und haben nicht nur die UPD vorgestellt, sondern den Menschen die Möglichkeit geboten, die Beraterin oder den Berater persönlich kennenzulernen...“

Quelle: Patientenberatung wirkt; UPD
gGmbH; Berlin, November 2015

verbraucherzentrale

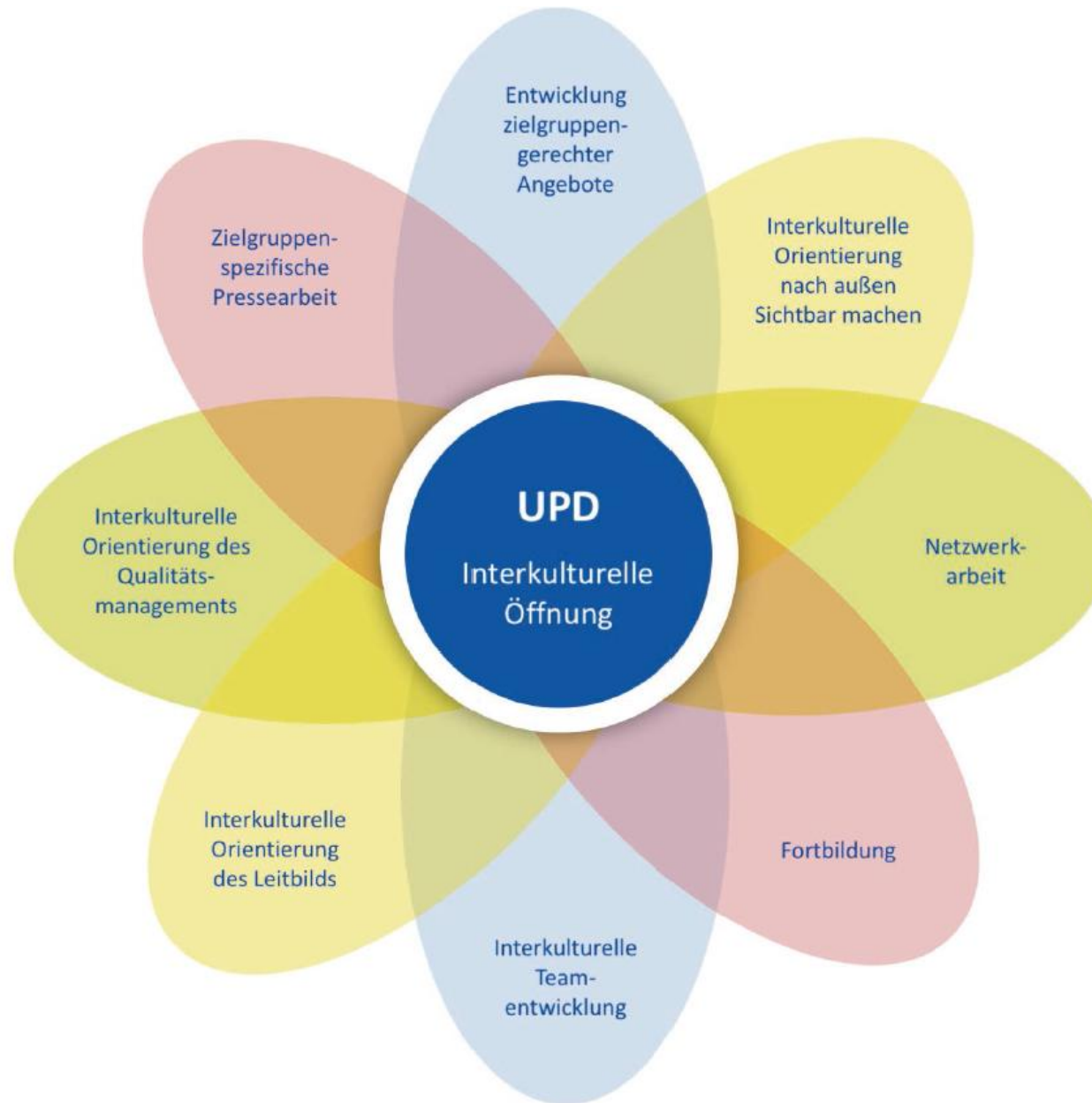
Rheinland-Pfalz

Vernetzung mit weiteren migrations-spezifischen Angeboten - überregional

- Eigene Veranstaltungen mit bundesweiter Relevanz
- Teilnahme an Messen und Veranstaltungen



Eröffnung der muttersprachlichen Patientenberatung in Ludwigshafen u.a. mit der seinerzeitigen Integrationsbeauftragten der Bundesregierung, Staatsministerin Prof. Dr. Maria Böhmer (2. v. r.)
Foto: VZ RLP

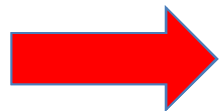


Quelle: Patientenberatung wirkt; UPD gGmbH; Berlin; November 2015

Projektelevaluation

Wichtigste Handlungsempfehlungen:

- Persönliche Beratung nur in 5 von 21 Beratungsstellen; weiterer Ausbau und mehr Sprachen; interkulturelle Öffnung
- Ausweitung der Telefonzeiten und der persönlichen Beratungszeiten
- Zugehende Konzepte
- Heterogenität der Zielgruppe >> Diversität der Ansprache
- Regelmäßige Fort- und Weiterbildung, Supervision
- Beratung als Intervention oft nicht ausreichend, oftmals case management gefragt
- Zu geringe personelle Ressourcen
- Neue Wege in der Öffentlichkeitsarbeit



Zusammenfassung: weiterer Ausbau zur Profilierung der zielgruppenspezifischen Patientenberatung

Quelle: Dr. Annett Horn; Prof. Dr. Doris Schaeffer: Evaluation der Patienteninformation und –beratung für türkisch- und russischsprachige Migrantinnen und Migranten; Universität Bielefeld; August 2013

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Impressum:

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
info@vz-rlp.de • www.vz-rlp.de