

VIII UNABHÄNGIGE PATIENT*INNEN- INFORMATIONSTELLE (UPI) IN DER WPPA

Seit 2013 berät das Team der UPI in der WPPA telefonisch Menschen, die Unterstützung bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit ihrer gesundheitlichen, sozialen und pflegerischen Situation benötigen.

Mit der UPI wurde ein Angebot geschaffen, welches die Bürger*innen in ihrer Selbstbestimmung und Selbstverantwortung stärkt und dadurch zur Erhöhung ihrer Gesundheitskompetenz beiträgt.

Ziel der Arbeit der UPI ist es, den Ratsuchenden durch eine individuell auf ihre Lebenssituation abgestimmte Beratung konkrete Hilfen auf dem Weg zur Selbsthilfe anzubieten und dadurch ihre Problemlösungs- und Entscheidungsfähigkeit zu stärken.

Die UPI beantwortet Fragen zu folgenden Themen:

Gesundheit und Krankheit, Diagnostik und Therapie, Lebensführung und Ernährung, Prävention und Gesundheitsförderung, Pflege- und Betreuung, psychosoziale und gesundheitsrechtliche Themen.

Die Tätigkeit der UPI gliedert sich in

- Verständliche Information/Beratung zu gesundheitlichen Belangen
- Vermittlung von Systemwissen
- Zielgerichtete Weiterleitung an entsprechende Stellen
- Strukturierungs- und Orientierungshilfe bei auftretenden Fragen

Die Beratung erfolgt wissenschaftlich gesichert, unabhängig, vertraulich und kostenlos.

Die notwendigen Informationen werden aus Adressenbanken, wissenschaftlich gesicherten und unabhängigen Gesundheitsportalen sowie von Kooperationspartner*innen gewonnen.

Alle Gespräche werden zum Zweck der internen Evaluation und Leistungsdokumentation elektronisch erfasst. Die Dokumentation enthält Inhalt und Umfang der Beratungsleistung und anonymisierte Daten über die Anrufer*innen.

Die UPI bietet aber keinesfalls eine ärztliche Zweitmeinung und ersetzt auch nicht einen Ärzt*innenbesuch.

Im Folgenden werden Themen aufgezeigt, welche im Jahr 2022 gehäuft an die UPI herangetragen wurden.

Im Bereich „Gesundheit und Krankheit“ bezog sich ein überwiegender Teil der Anrufe auf Anfragen zu Covid-Themen wie Impfung, Impfschäden, Impfbefreiung und Impfpflicht und Anfragen zu den Besuchsregelungen in Krankenhäusern.

Im Bereich „Diagnostik und Therapie“ gab es Anfragen zu Therapiemöglichkeiten bei Alkoholerkrankung, Telemedizin, Fachärzt*innensuche.

Im Bereich „gesundheitsrechtliche Fragen“ wurden gehäuft Anfragen zu Patientenverfügung, Erwachsenenvertretung und Unterbringungsgesetz gestellt. Zusätzlich gab es Anfragen zu Leistungen der ÖGK, Ausfallshonorar bei Ärzt*innen, Anforderung von Krankengeschichten und Pflegegeldantrag.

Im Bereich „Pflege und Betreuung“ wurden überwiegend Anfragen zu Entlassung von Angehörigen aus Krankenhäusern, Betreuungsmöglichkeiten und Besuchsregelungen in Pflegeeinrichtungen gestellt.

UPI-Statistik 2022

Im Jahr 2022 wurden 127 telefonische Anfragen*) bearbeitet und 1 Anliegen zusätzlich aktenmäßig erfasst, das per E-Mail eingegangen ist.

37 telefonische Anfragen betrafen gesundheitsrechtliche Themen, 36 Anrufe wurden zu Gesundheit und Krankheit, 20 Anfragen zu Pflege und Betreuung sowie 15 Anliegen zu Diagnostik und Therapie beantwortet. Die restlichen 19 Anrufe verteilten sich auf die übrigen Themenbereiche der UPI.

Kenntnis über das Angebot der UPI-Telefonberatung erlangten 52 Anrufer*innen über das Internet (Homepage der WPPA), 7 über die WPPA und 7 auf Empfehlung.

Alle Anfragen konnten innerhalb des ersten Telefonats positiv erledigt werden.

*) Die wesentlich geringere Anzahl von Anfragen gegenüber den Vorjahren ergibt sich aufgrund der seit der Covid-19-Pandemie zahlreichen neu geschaffenen Telefon-Hotline-Angebote für Bürger*innen und dem zeitgleich massiven Ausbau der Gesundheitshotline 1450.