

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 Arzt*innenbesuch.

Im Folgenden werden Themen aufgezeigt, welche im Jahr 2023 gehäuft an die UPI herangetragen wurden.

Im Bereich „gesundheitsrechtliche Fragen“ wurden gehäuft Anfragen zu Patientenverfügung, Erwachsenenvertretung gestellt. Zusätzlich gab es Anfragen zu Versicherungsleistungen und Impfschäden.

Im Bereich „Pflege und Betreuung“ wurden überwiegend Anfragen von Angehörigen zu Entlassung aus den Krankenhäusern und diversen Betreuungsmöglichkeiten gestellt.

Im Bereich „Gesundheit und Krankheit“ bezog sich ein überwiegender Teil der Anrufe auf Anfragen zu Möglichkeiten eines Klinikwechsels und Begleitpersonenregelungen.