



PRESSEMITTEILUNG

Nach Kritik: UPD kündigt umfangreiches Maßnahmenpaket an

Berlin, 19. November 2018 – Mitglieder aus dem Beirat der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) haben sich auf Einladung der Geschäftsstelle des Patientenbeauftragten der Bundesregierung bei einem Workshop in Berlin sehr intensiv und konstruktiv mit der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland über Maßnahmen zur weiteren Verbesserung des Beratungsangebotes ausgetauscht. Ziel des Workshops war es, ein gemeinsames Verständnis der konkreten Bereiche, in denen Verbesserungsbedarf besteht, und der dafür erforderlichen Umsetzungsschritte zu gewinnen und auf diese Weise die Beratungsleistung der Patientenberatung weiter zu verbessern. Die Teilnehmer begrüßten das Maßnahmenpaket, das unter anderem einen zusätzlichen Personalaufbau im Wissens- und Qualitätsmanagement beinhaltet.

Anlass des Treffens waren Diskussionen über die Arbeit der Patientenberatung und die Qualität der Informationen auf der Website. Zentraler Baustein der Qualitätsoffensive der UPD sind grundlegende Verbesserungen bei den zuletzt kritisierten Informationen auf der UPD-Website. „Wir greifen die Hinweise gern auf und intensivieren unsere Bemühungen zur Optimierung der Text-Qualität auf der Website weiter. Dies soll unter anderem durch die Verstärkung unseres Teams im medizinischen Bereich erreicht werden,“ erklärt der Geschäftsführer der UPD, Thorben Krumwiede.

„Bei dem Workshop, an dem neben Mitgliedern des Beirats auch der Auditor und das Institut, das unsere Arbeit evaluiert, teilgenommen haben, haben wir außerdem über Verbesserungen der Beratungsqualität diskutiert“, sagt Thorben Krumwiede.

„Evaluationsberichte und Nutzerbefragungen bestätigen uns schon jetzt eine gute Beratungsqualität. Gleichwohl ist uns bewusst, dass es Verbesserungspotential gibt.“ So ist nach seinen Worten ein weiterer Personalaufbau in der gesundheitsrechtlichen und medizinisch geprägten Fachberatung geplant.

Die Umsetzung der Verbesserungen soll sofort beginnen.

+++++

Abdruck honorarfrei. Belegexemplar erbeten.



Über die Unabhängige Patientenberatung Deutschland, UPD

Die UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) mit Sitz in Berlin ist eine gemeinnützige Einrichtung. Sie hilft Ratsuchenden, sich im deutschen Gesundheitssystem besser zurechtzufinden und Entscheidungen im Hinblick auf medizinische oder sozialrechtliche Gesundheitsfragen selbstbestimmt, eigenverantwortlich und auf informierter Grundlage zu treffen.

Gut erreichbar, bürgernah, qualifiziert: Das Beratungsangebot der UPD

Die unabhängige, neutrale, kostenfreie und evidenzbasierte Beratung der UPD ist für alle Menschen in Deutschland zugänglich – egal, ob sie gesetzlich, privat oder nicht krankenversichert sind. Ratsuchende können die Patientenberatung unkompliziert und auf vielen Wegen erreichen: per Telefon, Post, Mail, oder Onlineberatung, in den 30 festen Beratungsstellen und an weiteren 100 Standorten in Deutschland, die regelmäßig von einem der drei UPD-Mobile angesteuert werden.

Neben medizinischen Fachteams und Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen gehören auch Juristen und Sozialversicherungsfachangestellte zum UPD-Beraterteam.

Dem gesetzlichen Auftrag (§ 65b des Sozialgesetzbuchs V) entsprechend macht die Patientenberatung über die individuelle Beratung hinaus Politik und Entscheidungsträger auf Fehlentwicklungen im Gesundheitswesen aufmerksam, unterbreitet Lösungsvorschläge aus Patientensicht und stärkt auf diese Weise die Patientenorientierung im Gesundheitswesen.

UPD – Die kostenlose Patientenauskunft für Deutschland im Serviceüberblick

Die telefonische Beratung der UPD steht über – aus allen Netzen, auch Mobilfunk – kostenlose Rufnummern auf Deutsch, Türkisch, Russisch und Arabisch zur Verfügung und ist wie folgt erreichbar:

Beratung in deutscher Sprache, Rufnummer: **0800 011 77 22**, Zeiten: montags bis freitags von 8.00 bis 22.00 Uhr und samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr.

Fremdsprachige Angebote: **Beratung Türkisch**, Rufnummer: **0800 011 77 23**, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; **Beratung Russisch**, Rufnummer: **0800 011 77 24**, Zeiten: montags bis samstags von 8.00 bis 18.00 Uhr; **Beratung Arabisch**, Rufnummer: **0800 332 212 25**, Zeiten: dienstags 11.00 bis 13.00 Uhr und donnerstags 17.00 bis 19.00 Uhr.

Der **Beratungs-Service vor Ort oder im UPD Beratungsmobil** kann nach telefonischer Terminabstimmung oder nach Terminabstimmung via Mail genutzt werden, und zwar unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 011 77 25 (Zeiten: Mo – Fr 8.00 bis 22.00 Uhr, Sa 8.00 bis 18.00 Uhr) oder via Mail an terminvereinbarung@patientenberatung.de.

Die Adressen der 30 Vor-Ort-Beratungsstellen sowie eine Übersicht über die 100 Städte, in denen das Beratungsmobil Halt macht, stehen unter www.patientenberatung.de.

Weitere Informationen, auch zu Online-Beratungsmöglichkeiten und der App, finden Ratsuchende unter www.patientenberatung.de, [Facebook](#), [Twitter](#) oder [Vimeo](#).

Pressekontakt

Jann G. Ohlendorf
Sprecher

Tel.: +49 (0) 30 868 721-125
Mobil: +49 (0) 162 4083285
E-Mail:
jann.ohlendorf@patientenberatung.de

**UPD Patientenberatung
Deutschland gGmbH**

Tempelhofer Weg 62, 12347 Berlin
Telefon: +49-(0)30-868721-140
Email: presse@patientenberatung.de

Web: www.patientenberatung.de
[Pressebereich](#) | [Presseregistrierung](#)
[Facebook](#) | [Twitter](#)

Geschäftsführer: Thorben Krumwiede
HR-Niederlassung Köln, Amtsgericht Köln,
HRB-Nr. 85475