

Ambulant-medizinische und soziale Beratung mit Medikamentenhilfe für Menschen ohne Versicherung



## JAHRESBERICHT

### 2011

Gefördert aus Mitteln des:



BUNDESMINISTERIUM  
FÜR GESUNDHEIT



Gefördert vom  
Fonds Soziales Wien,  
aus Mitteln der Stadt Wien.

# Inhaltsverzeichnis

1.	VORWORT.....	4
2.	Ziele von Amber-Med .....	6
3.	Die PatientInnen vom Amber-Med .....	7
3.1.	<i>Alter und Geschlecht der PatientInnen</i> .....	8
3.2.	<i>Die Herkunftsländer der PatientInnen</i> .....	8
3.3.	<i>Der Aufenthaltsstatus der PatientInnen von Amber-Med</i> .....	9
3.4.	<i>Die Wohnsituation der PatientInnen</i> .....	9
3.5.	<i>Wie kommen PatientInnen zu Amber-Med</i> .....	9
3.6.	Krankheitsbilder der PatientInnen.....	10
4.	Die Angebote von Amber-Med.....	11
4.1.	<i>Allgemeinmedizinische Ordination</i> .....	11
4.2.	<i>Gynäkologie</i> .....	12
4.3.	<i>Pädiatrie</i> .....	12
4.4.	<i>Neurologie</i> .....	13
4.5.	<i>Psychiatrie</i> .....	13
4.6.	<i>Die Sozialberatung</i> .....	13
4.7.	<i>Psychotherapie und psychologische Beratung</i> .....	14
4.8.	<i>Medikamentendepot des ÖRK</i> .....	15
4.9.	<i>Gesamtleistungen in Beträgen</i> .....	15
5.	Die Öffentlichkeitsarbeit bei Amber-Med .....	16
5.1.	<i>Amber-Med in den Medien</i> .....	16
5.2.	<i>Amber-Med beim Ärztekongress in Grado und Graz</i> .....	17
5.3.	<i>Amber-Med auf Facebook und Twitter</i> .....	17
5.4.	<i>Der Tag der offenen Tür</i> .....	18
5.5.	<i>Der Punschstand zugunsten von Amber-Med</i> .....	18
6.	Das Team von Amber-Med.....	18

6.1.	<i>Das hauptamtliche Team 2011</i> .....	19
6.2.	<i>Weitere MitarbeiterInnen 2011</i> .....	19
6.3.	<i>Die ehrenamtlichen ÄrztInnen 2011</i> .....	20
6.4.	<i>Die ehrenamtlichen PsychotherapeutInnen 2011</i> .....	20
6.5.	<i>Die ehrenamtlichen AssistentInnen 2011</i> .....	21
6.6.	<i>Die ehrenamtlichen DolmetscherInnen 2010</i> .....	21
6.7.	<i>Die kooperierenden FachärztInnen</i> .....	21
6.8.	<i>Die KooperationspartnerInnen</i> .....	21
7.	<b>PROJEKT MEDUNA – unversicherte Frauen sorgen vor!</b> .....	23
7.1.	<i>Kurzbeschreibung des Projekts</i> .....	23
7.2.	<i>Projektablauf</i> .....	23
7.3.	<i>Aktivitäten 2011</i> .....	24
8.	<b>Ausblick auf 2012</b> .....	25
8.1.	<i>Ausbau der allgemeinmedizinischen Ordination</i> .....	25
8.2.	<i>Einführung der neuen PatientInnendatenbank und des elektronischen Aktes</i> .....	25
8.3.	<i>Verbesserte Betreuung und Beratung vor der Ordination</i> .....	25
8.4.	<i>Ausbau des Netzes von unterstützenden ÄrztInnen</i> .....	26

## 1. VORWORT

Amber-Med ist eine niederschwellige Einrichtung, die nicht-versicherten Menschen ambulant-medizinische Behandlung mit Medikamentenhilfe und soziale Beratung anbietet. Wir stellen diese Hilfe anonym und unbürokratisch für alle Menschen, die unserer Hilfe brauchen, zur Verfügung. Amber-Med kann im Rahmen seiner Möglichkeiten einen Ausgleich zur Verminderung von sozialer Ungerechtigkeit leisten.

Neben der direkten medizinischen Hilfe versucht Amber-Med auch Menschen durch fachärztliche Befunde, fundierte Beratung sowie Intervention Zugang in die reguläre Krankenversicherung zu verhelfen. Dadurch wird das Gesundheitsbewusstsein der PatientInnen bzw. deren Eigenverantwortung gefördert und gestärkt.

Das Jahr 2011 war begleitet von Umstrukturierungen im personellen Bereich. Im ersten Halbjahr wurde Amber-Med von zahlreichen PraktikantInnen unterstützt, während im zweiten Halbjahr der Fokus eher auf ehrenamtlichen MitarbeiterInnen gerichtet war. Im Mai bekam Amber-Med zwei neue MitarbeiterInnen. Julia Langecker wurde als Ordinationsassistentin eingestellt und Mag.<sup>a</sup> Alexandra Beer als Sozialberaterin. Seit September wird Amber von einem Zivildienstler, sowie seit November von Mariella Jordanov-Hudetz als Verwaltungsassistentin unterstützt. Anfang Dezember wurde Thomas Laimer zusätzlich als Ordinationsassistent geringfügig angestellt.

Es gibt bei Amber-Med eine neue Computerdatenbank Alpha Doc, die die Papierakten ersetzen soll. 2011 wurde daran gearbeitet alle Akten in die Datenbank einzugeben und mit Alpha-Doc zu arbeiten. Erstmals gibt es 2011 ein vermehrtes Angebot für eine psychotherapeutische Krisenintervention. Im September wurde außerdem das neue Projekt MEDUNA mit der Befragung von Patientinnen und ÄrztInnen gestartet. Das Projekt MEDUNA wird zum vorwiegenden Teil vom Fonds Gesundes Österreich ko-finanziert.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit organisierten wir am Freitag 17.06.2011 zum zweiten Mal einen Tag der offenen Tür und von 18.11 bis 23.12.2011 veranstalteten wir wieder einen erfolgreichen Punschstand am Wiener Karlsplatz zugunsten Amber-Med. Zahlreiche Prominente unterstützten uns

beim Ausschicken. Neben den Spendeneinnahmen entwickelte sich der Punschstand als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit.

Abgesehen von den Veranstaltungen, die direkt von Amber-Med organisiert wurden, war Amber-Med vermehrt in den Medien präsent. Neben Berichten auf ORF2 (ORF Winterzeit und ORF Sommerzeit), gab es einen Bericht auf Ö1, im Zeit im Bild und im Standard. FM4 unterstützte Amber-Med zur Adventzeit im Rahmen der „Licht ins Dunkel“ Aktion mit zahlreichen Radioeinschaltungen.

Ein besonders großer Erfolg für Amber-Med war der Sieg des online-Votings des Bank Austria Preises Best Start 2011. Die Bank Austria organisierte zugunsten Amber-Med als Siegerprojekt eine Fundraisingkampagne zwischen 31.10 und 31.12.2011.

Amber-Med ist auf viele ehrenamtlich geleistete Arbeitsstunden, Medikamentenspenden, und KooperationspartnerInnen, welche kostenfreie Untersuchungen, Behandlungen und Befunde anbieten, angewiesen. Ohne diese Hilfe könnten wir diese nicht an unsere PatientInnen weitergeben.

In diesem Sinne möchten wir uns bei allen „alten“ und „neuen“ MitarbeiterInnen, allen Ehrenamtlichen, für die über 5.000 ehrenamtlich geleistete Stunden, bedanken sowie aber auch bei allen KooperationspartnerInnen, SpenderInnen und FördergeberInnen, ohne die die Umsetzung von Amber-Med nicht möglich wäre.

DSA Carina Spak

Einrichtungsleiterin

## 2. Ziele von Amber-Med

**Amber-Med bietet Menschen ohne Krankenversicherung ambulant-medizinische Versorgung mit Medikamentenhilfe und soziale Beratung an. Sowohl der Diakonie Flüchtlingsdienst als auch das Österreichische Rote Kreuz haben es sich zur Aufgabe gemacht, Menschen in Not rasch und unbürokratisch zu unterstützen.**

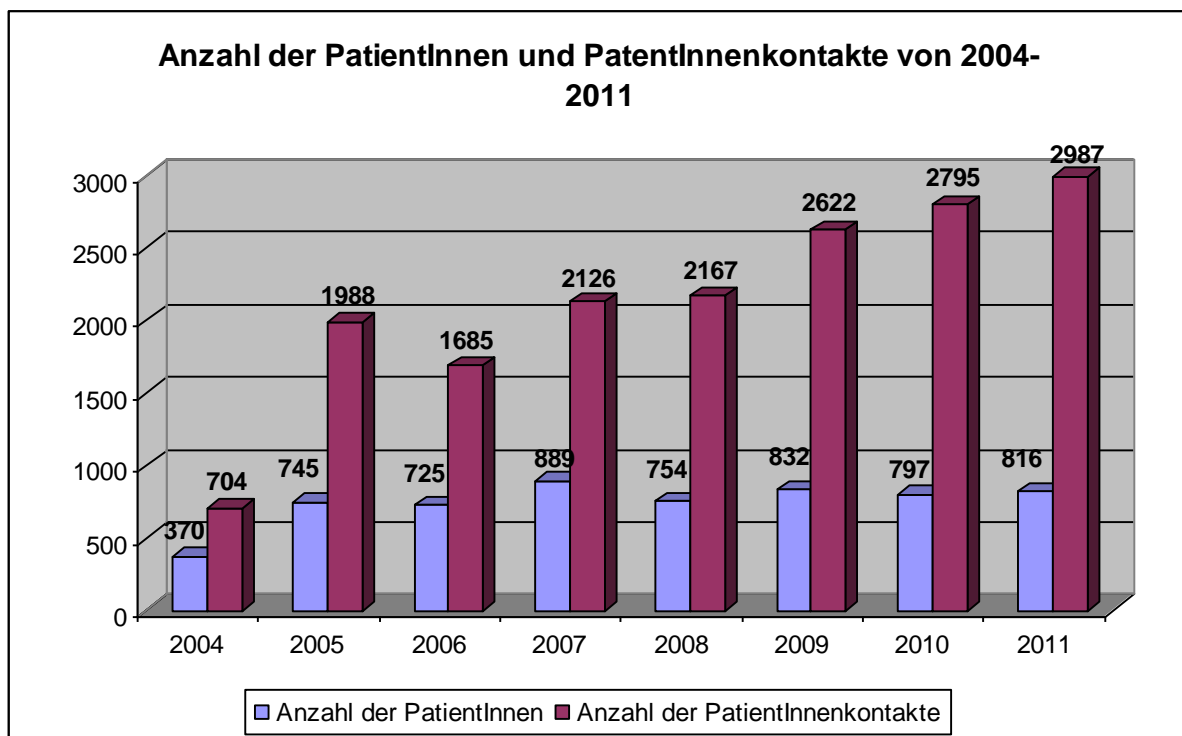
Etwa 1,5% der in Österreich lebenden Menschen sind nicht krankenversichert. Das sind in etwa 100.000 Menschen, die hauptsächlich in der Bundeshauptstadt Wien leben. Amber-Med bietet unversicherten Menschen, unabhängig ihrer Herkunft:

- akute ärztliche Diagnostik, Versorgung und Beratung
- niederschweligen Zugang zu medizinischer Versorgung
- erhöhte Aufmerksamkeit und differenzierte Wahrnehmung hinsichtlich der Herkunft, Lebensgeschichte, Symptome/Beschwerden unserer PatientInnen
- soziale Beratung
- psychologische Beratung
- breites Fremdsprachenangebot (Schwerpunkt: Russisch, Chinesisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Bulgarisch, sowie Armenisch, Rumänisch, Polnisch, Persisch und Arabisch)
- Diskretion, Anonymität und Datensicherheit

Unser Ziel ist die Wiederherstellung und Gewährleistung bzw. Stabilisierung der körperlichen, psychosomatischen und psychischen Gesundheit zur Förderung des Vertrauens zu der in Österreich angebotenen Gesundheitsversorgung:

- der Eigenkompetenz des/der PatientIn
- der Früherkennung von infektiösen (epidemischen) Erkrankungen
- der Vorbeugung von Manifestation und Folgeschäden von Krankheiten
- der Aufklärung über latent vorhandene Krankheitsbilder (z.B. Diabetes)
- pädagogische Interventionen (z.B. Hygiene)
- Weiterführenden Zugang zu öffentlichen Angeboten und Ressourcen des Gesundheitssystems in Österreich

2011 betreute Amber-Med 816 PatientInnen. Es gab 2987 PatientInnenkontakten (siehe Grafik 1).



Grafik 1: Anzahl der PatientInnen und PatientInnenkontakte im Jahresvergleich von 2004-2011

### 3. Die PatientInnen vom Amber-Med

**Die PatientInnen von Amber-Med sind aufgrund der Tatsache, dass sie nicht krankenversichert sind, in medizinischer Hinsicht besonders zu betreuen.**

**Mehr als die Hälfte der PatientInnen wissen nicht, ob sie in Österreich bleiben dürfen oder wieder weiterziehen bzw. in ihr Heimatland zurückkehren müssen. Viele von ihnen sprechen schlecht oder gar kein Deutsch. Die meisten von ihnen leben zumindest in relativer Armut.**

Aufgrund der Lebensumstände ist der Heilungsprozess für PatientInnen von Amber-Med besonders schwierig, weil neben der Erkrankung die Unsicherheit des Aufenthaltes, schlechte Wohn- und Lebensbedingungen und mangelnde Sprachkenntnisse bzw. das mangelnde Wissen um etwaige Ansprüche hinzukommen. Um eine Krankheit rasch abzuheilen wären Ruhe zur Erholung, ausgewogene, gesunde Ernährung und entsprechende Wohnbedingungen notwendig.

2011 waren 46 % Männer und 46% Frauen, ca. 10 % waren minderjährig.

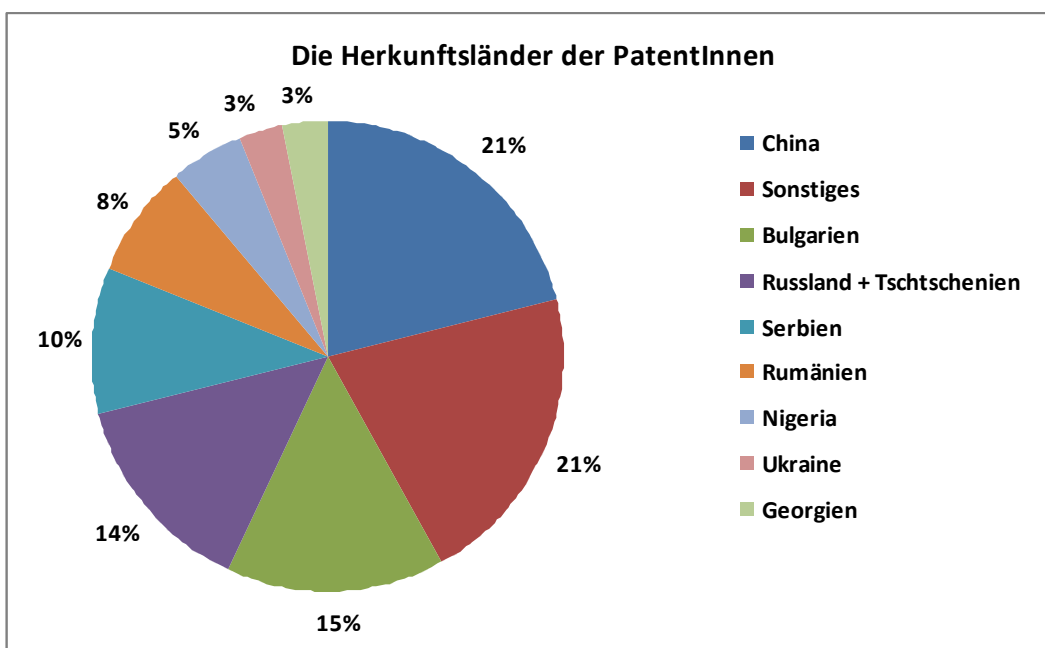
### 3.1. *Alter und Geschlecht der PatientInnen*

2011 suchten von den 816 PatientInnen 46 % Männer im Alter zwischen 0 und 75 Jahren mit einem Altersdurchschnitt von 45 Jahren, sowie 54 % Frauen im Alter zwischen 0 und 69 Jahren mit einem Altersdurchschnitt von 43 Jahren Amber-Med auf. Zirka 10 % der behandelten Personen waren Minderjährig im Alter zwischen 0 und 18 Jahren, wobei Kinder bis 5 Jahren 4,1% der PatientInnen ausmachten 5-15 Jährige 2,4% und 16-18 jährige Jugendliche einen Anteil von 3,4% der PatientInnen ausmachten.

### 3.2. *Die Herkunftsländer der PatientInnen*

Die PatientInnen von Amber-Med kommen aus unterschiedlichen Regionen, Kulturen und Religionen. Die zwei größten Zielgruppen sind AsylwerberInnen und MigrantInnen.

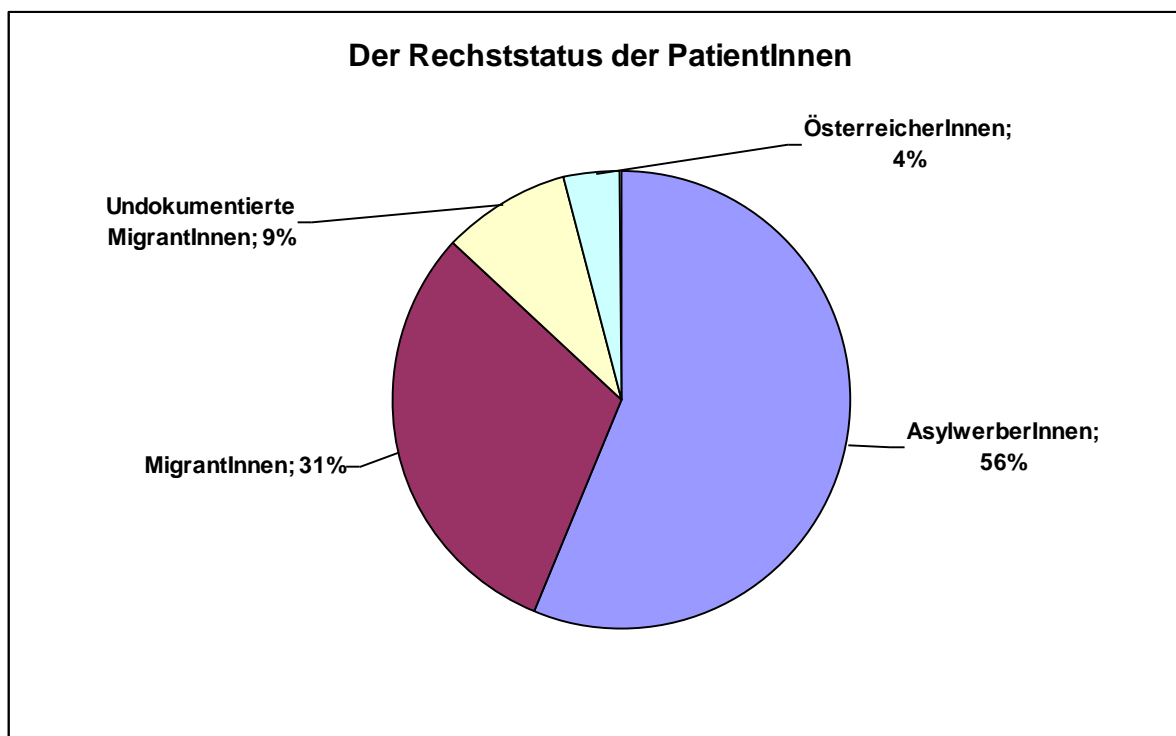
AsylwerberInnen kommen nach wie vor zu einem großen Teil aus Russland, vor allem aus Tschetschenien. MigrantInnen kommen hauptsächlich aus Süd-Ost und Osteuropa. Eine große PatientInnengruppe sind die ChinesInnen. Unter diesen finden sich sowohl AsylwerberInnen als auch MigrantInnen und einige, die ohne gültigen Reisedokumente (undocumented migrants) nach Österreich kamen. 4 % der PatientInnen, die bei Amber-Med 2011 behandelt wurden, sind österreichische StaatsbürgerInnen. Insgesamt suchten Personen aus 68 Nationen Amber-Med auf (siehe Grafik 2).





### **3.3. Der Aufenthaltsstatus der PatientInnen von Amber-Med**

Die Zielgruppe von Amber-Med änderte sich in den vergangenen Jahren in ihrer Zusammensetzung wenig: Knapp über 56% sind AsylwerberInnen, die zweitgrößte Gruppe sind MigrantInnen. Eine weitere große Gruppe ist jene derer, die ohne Dokumente in Österreich leben. 4% Der PatientInnen von Amber-Med sind österreichische StaatsbürgerInnen



Grafik 3: Rechtsstatus der PatientInnen von Amber-Med

### **3.4. Die Wohnsituation der PatientInnen**

2011 lebten 77 % der PatientInnen von Amber-Med in einer privaten Unterkunft. 7% waren wohnungslos und 2,3 % gaben an Obdachlos zu sein. In einem Quartier lebten 13,7 %.

### **3.5. Wie kommen PatientInnen zu Amber-Med**

Amber-Med ist unter den PatientInnen genauso wie unter Nonprofit Organisationen und Behörden bekannt.

Mehr als die Hälfte der PatientInnen kommen über Mundpropaganda zu Amber-Med. Eine weitere Quelle, wie PatientInnen zu Amber-Med kommen, sind Einrichtungen, die unsere Hauptzielgruppe, AsylwerberInnen und MigrantInnen, betreuen.

Auffallend ist, dass vor allem MigrantInnen und Menschen ohne Dokumente über Mundpropaganda zu Amber-Med kommen, AsylwerberInnen hingegen hauptsächlich über Behörden und Nonprofit-Organisationen .

### **3.6. Krankheitsbilder der PatientInnen**

Die PatientInnen kommen mit unterschiedlichen Anliegen. Häufigste Krankheitsbilder sind Bluthochdruck und Diabetes Typ I und Typ II. Einen Überblick über alle Krankheitsbilder bietet Tabelle 1.

Tabelle 1: Krankheitsbilder der PatientInnen

<b>Krankheitsbild</b>	<b>Anzahl der Behandlungen</b>	<b>%</b>
Diabetes I + II	377	12,6
Bluthochdruck	435	14,6
Magen und Verdauung	215	7,2
Zahnschmerzen	155	5,2
Gynäkologische Untersuchungen inkl. Mutterkindpass	445	14,9
Pädiatrische Untersuchungen	125	4,2
Psychiatrisch, Psychologisch	387	12,9
Haut	113	4
Grippale Infekte	71	3,8
Bewegungsapparat	339	11,3
Sonstiges	326	9,3

<b>Summe</b>	<b>2987</b>	<b>100</b>

#### **4. Die Angebote von Amber-Med**

**Die ehrenamtlichen ÄrztInnen von Amber-Med nehmen verständnisvoll auf die besonderen Lebensumstände von nicht-versicherten Menschen Rücksicht wie beispielsweise: sprachliche Barrieren, schwierige Wohnsituationen, Mangel an ausgewogener/gesunder Ernährung und an Ruhephasen, psychosomatische Symptome, etc.**

Nicht-versicherte Personen konsultieren meistens später ÄrztInnen als dies versicherte Menschen tun. Es wird erst medizinische Hilfe aufgesucht, wenn die Beschwerden sehr intensiv sind, was eine rasche und manchmal längerfristige Behandlung notwendig macht.

Erschwerend kommt hinzu, dass Amber-Med mit quantitativ eingeschränkten Ressourcen kämpft. Aufgrund dessen müssen die Verschreibungen der einzelnen Therapien sehr sorgfältig abgewogen werden und das Vorgehen sehr überlegt sein.

Alle ehrenamtlichen MitarbeiterInnen sind gefordert in ihrer Arbeit flexibel und ressourcensparend zu sein.

##### **4.1. Allgemeinmedizinische Ordination**

Amber-Med bietet an drei Tagen pro Woche eine Allgemeinmedizinische Ordination an.

Montag und Donnerstag nimmt Amber-Med von 8:30 – 11:00 Uhr PatientInnen auf, Mittwoch von 13:30 bis 17:00 Uhr. Es wird versucht, dass jeweils zwei ÄrztInnen parallel arbeiten um die Wartezeit möglichst gering zu halten und den einzelnen ÄrztInnen – PatientInnen – Gesprächen mehr Zeit einzuräumen. Außerdem bietet diese Doppelbesetzung den diensthabenden ÄrztInnen die Möglichkeit sich bei Bedarf über ein bestimmtes Krankheitsbild beraten. Zudem findet im Krankheitsfall eines/einer ÄrztIn trotzdem zumindest eine Ordination statt.

Das Fremdsprachenangebot wurde ebenfalls verändert. So wird versucht Russisch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch bei jeder Ordination anbieten und ein fixer Tag für Chinesisch eingerichtet. Nach wie vor können wir durch ehrenamtliche MitarbeiterInnen und PraktikantInnen die Sprachen Bulgarisch, Serbisch und Arabisch abdecken.

Die Arbeitsinhalte der allgemeinmedizinischen Ambulanz sind:

- Abklärung der Versicherungsfrage bzw. Interventionen für Versicherungsfragen
- Kurzanamnese
- Untersuchung von Harn, Blutzuckermessungen, Blutdruckmessungen, Temperaturmessungen
- EKG bei Bedarf
- Labordiagnostik, Diagnostik, Verordnungen- und Verordnungspläne
- Behandlung mit Medikamenten und Aufklärung in Bezug auf Einnahme sowie Umgang der Medikamente
- Diabeteschulungen
- Früherkennung und Vorbeugung von Krankheiten wie Tuberkulose, HIV, Hepatitis B und C, Geschlechtskrankheiten etc.
- PatientInnenschulungen
- Ausführliche PatientInnengespräche und bei Bedarf psychologische Betreuung
- Bei Bedarf muttersprachliche Behandlung mit Unterstützung eines/r DolmetscherIn
- Überweisung zu FachärztInnen

#### **4.2. Gynäkologie**

Eine sehr wertvolle Ressource ist das Angebot der gynäkologischen Untersuchungen in den Räumen von Amber-Med. Vier GynäkologInnen untersuchen und behandeln Patientinnen direkt vor Ort. Vor allem Frauen mit Gewalterfahrungen brauchen das Gefühl der Sicherheit, dieses können wir ihnen in unserer Ordination und mit Hilfe unserer GynäkologInnen bieten.

Ganz wichtig ist den GynäkologInnen die Begleitung von Schwangeren im Zuge der Mutter-Kind-Pass Untersuchungen.

#### **4.3. Pädiatrie**

Weiters sehr wichtig und wertvoll ist die Arbeit unserer drei KinderärztInnen, die die jüngsten PatientInnen von Amber-Med liebevoll untersuchen und behandeln.

Durch das Angebot der Pädiatrie wird ein Übergang von der Schwangerenbegleitung zur Behandlung der Neugeborenen geschaffen. Somit kann Amber-Med alle vorgeschriebenen Mutter-Kind-Pass-Untersuchungen von Beginn der Schwangerschaft bis zu den Kleinkindern kostenfrei durchführen.

#### **4.4. Neurologie**

Einmal im Monat kommt ein Neurologe in die Ordinationsräume von Amber-Med, um die Untersuchungen durchzuführen. Bis Dezember gab es bei Amber-Med keine psychiatrischen Untersuchungen, weshalb der neurologischen Abklärung eine wesentliche Bedeutung zukam.

Dank der erstellten Diagnosen konnten weiterführende Maßnahmen im interdisziplinären Team gemeinsam mit den PatientInnen vereinbart werden.

#### **4.5. Psychiatrie**

Seit Dezember 2011 kann Amber-Med auch psychiatrische Hilfe anbieten. Gerade die PatientInnen von Amber-Med, die in psychisch sehr belasteten Situationen leben, leiden häufig an depressiven Symptomen, welche medikamentöse Behandlung bedürfen.

#### **4.6. Die Sozialberatung**

Eine Möglichkeit eine Sozialberatung zu bekommen ist bereits bei der Aufnahme. Geschulte MitarbeiterInnen sind darauf bedacht, durch gezielte Fragen die Notwendigkeit eines strukturierten Beratungsgesprächs abzuklären. Standardmäßig werden der Grund für die Nicht-Versicherung, die Wohnsituation und der Rechtsstatus abgeklärt.

Es kann sich auch erst während der Konsultation beim/bei der ÄrztIn herausstellen, dass der/die PatientIn ein Gespräch bei einer Sozialarbeiterin benötigt. Je nach Bedarf werden DolmetscherInnen, Angehörige und sonstige Vertrauenspersonen hinzugezogen.

Weiters führen die Beraterinnen telefonische Gespräche mit KollegInnen aus anderen Einrichtungen, Behörden, etc.

Inhalte des Angebots von Amber-Med sind:

- Beratung über das Sozialversicherungssystem in Österreich bzw. der Möglichkeit der Krankenversicherung in Österreich
- Vernetzende Beratung zu anderen Einrichtungen
- Beratung über vorhandene Ressourcen
- Interventionen bei Rechnungen für Heilkosten
- Beschaffung von Heilmitteln
- Beratung bei persönlichen Krisen, Perspektivenfindung, etc.

2011 waren 1015 sozialarbeiterische Interventionen notwendig. Das bedeutet, dass etwa ein Drittel aller PatientInnenkontakte durch sozialarbeiterische Betreuung, Beratung und Unterstützung begleitet wurden.

#### **4.7. *Psychotherapie und psychologische Beratung***

Der Bereich Psychotherapie wurde im Jahr 2011 ausgebaut und um psychologische Beratung erweitert. Anstatt zwei PsychotherapeutInnen, die in den Räumen von Amber-Med Psychotherapien anbieten, arbeiten jetzt 4 KollegInnen in den Amber-Med Räumlichkeiten und 9 KollegInnen, die in ihren eigenen Therapieräumen PatientInnen von Amber-Med übernehmen.

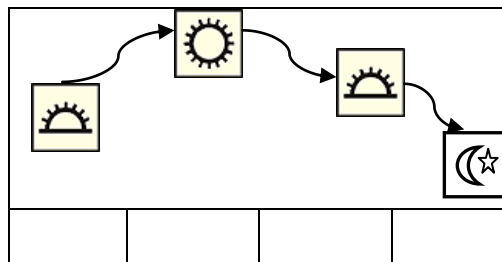
Für akute Krisengespräche oder psychologische Beratungsgespräche steht seit Mai 2011 die neue Kollegin, Mag.<sup>a</sup> Alexandra Beer, Klinische- und Gesundheitspsychologin in Ausbildung, zur Verfügung. Aufgrund der Lebensumstände unserer PatientInnen, die oft nicht wissen, ob und wie lange sie in Österreich bleiben dürfen, ist langfristig angelegte Psychotherapie oft nicht sinnvoll. Amber-Med bietet daher schwerpunktmäßig psychologische und therapeutische Krisenintervention sowie Kurzzeittherapie zur Entlastung und Stabilisierung der PatientInnen an. In Einzelfällen können Empfehlungen und Stellungnahmen von den PsychotherapeutInnen abgegeben werden, die zur Ergänzung des Asylverfahrens beigelegt werden. Diese dienen der Untermauerung von Aussagen der PatientInnen bzw. weiterer FachärztInnen.

#### **4.8. Medikamentendepot des ÖRK**

Die wesentliche Ressource, die die Kooperation von Amber-Med zwischen Diakonie Flüchtlingsdienst und dem Österreichischen Roten Kreuz ausmacht, ist die kostenfreie Medikamentenabgabe des Medikamentendepots vom Österreichischen Roten Kreuz.

Aufgrund der Besonderheiten der unversicherten PatientInnen von Amber-Med mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund und sprachlichen Barrieren ist das Amber-Med Team (ÄrztInnen und PharmazeutInnen) besonders gefordert, Einnahmefehler zu verhindern. Sowohl in der Ordination als auch bei der Abgabe wird den PatientInnen bzw. Angehörigen bei Bedarf mit DolmetscherInnen über die korrekte Einnahme der Medikamente aufgeklärt. Als Erinnerungshilfe für die PatientInnen entwickelten wir eine grafische Darstellung für die Einnahme, die nach Meinung des Amber-Med Teams kulturübergreifend verstanden werden kann und von uns auf die Medikamentenverpackung geklebt werden (siehe Grafik 6).

Grafik 6: Grafische Veranschaulichung der Medikamenteneinnahme



Das Medikamentendepot des österreichischen Roten Kreuzes ist seinerseits auf Medikamentenspenden von Pharmaindustrie, Apotheken, Ordinationen und Privatpersonen angewiesen.

#### **4.9. Gesamtleistungen in Beträgen**

Die Leistungen, die die ehrenamtlichen ÄrztInnen von Amber-Med kostenfrei erbringen, belaufen sich insgesamt auf 106.859,11 €. Die Sätze belaufen sich dabei auf jene, die ÄrztInnen bei der WGKK gegenverrechnen dürfen. Bei 2987 PatientInnenkontakte belaufen sich daher die fiktiven Kosten pro Konsultation auf durchschnittlich 35,77 bzw. bei 816 PatientInnen fallen fiktive Kosten von 130,95€/Jahr an. Tabelle 2 zeigt wie viel Leistungen in den einzelnen Fachbereich erbraucht wurden.

Tabelle 2: Jahresleistungen 2011 pro Fachbereich

<b>Fachbereich</b>	<b>Jahresleistungen 2011</b>
Allgemeinmedizin	93.262,59
Gynäkologie	5.018,49
Neurologie + Psychiatrie	848,79
Psychotherapie	4.166,56
Pädiatrie	3.562,68
<b>Gesamt</b>	<b>106.859,11</b>

Das Medikamentendepot des Österreichischen Roten Kreuzes gab an PatientInnen von Amber-Med gegen ärztliche Verschreibung kostenfrei 2677 Einzelpackungen im Gesamtwert von 37.849,83 € an PatientInnen ab. Die angegebenen Beträge richten sich nach dem Apothekenverkaufspreis.

Bei 816 PatientInnen sind dies durchschnittlich 46,38 an Medikamentenhilfe pro PatientIn/Jahr durch das Österreichische Rote Kreuz.

## **5. Die Öffentlichkeitsarbeit bei Amber-Med**

**Ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit bei Amber-Med ist die Öffentlichkeitsarbeit. PatientInnen, (zukünftige) ehrenamtliche MitarbeiterInnen und (zukünftige) SpenderInnen erfahren von Amber-Med aus Medien oder durch persönlichen Kontakt.**

Amber-Med begann 2010 vermehrt in der Öffentlichkeit präsent zu sein und intensivierte die Öffentlichkeitsarbeit 2011 noch weiter. Neben der Präsenz in den Medien veranstaltete Amber-Med zum zweiten Mal einen Tag der offenen Tür am 17.Juni 2011 und einen Punschstand am Karlsplatz in der Vorweihnachtszeit.

### **5.1. Amber-Med in den Medien**

Der Medienauftritt von Amber-Med begann im Februar 2011 mit einer Sendung auf Wienlive TV. Der Beitrag kann nach wie vor unter <http://www.wienlive.tv/sendungen/tv/1461> angesehen werden.



In Sendungen auf ORF2 stellten ehrenamtliche MitarbeiterInnen von Amber-Med ihre Arbeit vor. Bei „Winterzeit“ unter dem Beitrag „freiwillige Senioren“ sprachen der Arzt Dr. Saed Sami und die Ordinationsassistentin Susanne Riedl über ihre Tätigkeit. Im Juni bei „Sommerzeit“ begleitete das ORF-Team Frau Dr. Matal durch einen ihrer Ordinationsvormittage. Die Beiträge sind auf der Homepage von Amber Med anzusehen.

Im Juli 2011 berichtete Ö1 in der Sendung „Moment leben“ über die Arbeit von Amber-Med.

Nach einer kurzen Mediensommerpause war Amber-Med im Oktober in „Zeit im Bild“ Beiträgen auf ORF zu sehen. Außerdem im Oktober fand sich ein Artikel im Standard über Amber-Med.

Ein großer Erfolg, der Amber-Med medienpräsent machte, war der Gewinn des Bank Austria Preises. Zwischen 31.Oktober und 31.Dezember 2011 organisierte die Bank Austria eine umfangreiche Spendenkampagne mit Postern und Erlagscheinen in allen österreichischen Bank Austria Filialen.

Amber-Med wurde von FM4 für die „Licht ins Dunkel“ Aktion ausgewählt worden. FM4 sammelte während des ganzen Advents Spenden für die Anschaffung wichtiger Instrumente und Ausstattungsmaterialien. Um die SpenderInnen zu erreichen wurden diverse Beiträge über Amber-Med geschaltet. Man konnte vier Wochen lang Interviews von (ehrenamtlichen) MitarbeiterInnen, und PatientInnen hören.

## **5.2. Amber-Med beim Ärztekongress in Grado und Graz**

Amber-Med war 2011 bei einem großen Ärztekongress vertreten, der jährlich in Grado/Italien stattfindet. Außerdem war Amber-Med erstmals beim Allgemeinmedizinerkongress in Graz vertreten. Bei diesen bekam Amber-Med die Gelegenheit seine Arbeit bei einer großen Anzahl von ÄrztInnen unterschiedlicher Fachrichtungen vorzustellen.

## **5.3. Amber-Med auf Facebook und Twitter**

Amber-Med war wie schon 2010 auf Facebook vertreten. Auf der Facebookseite wird regelmäßig über den Alltag bei Amber-Med berichtet, genauso wie über alle Neuigkeiten und Veranstaltungen. Ehrenamtliche MitarbeiterInnen zeichnen auch immer Fernseh- oder Radiobeiträge über Amber-Med auf und stellen den Link auf Facebook.

Ende 2011 hatte Amber-Med auf Facebook 1.150 „Freunde“. Außerdem entstanden über Facebook zahlreiche interessante Kontakte.

Abgesehen von Facebook ist Amber-Med auf Twitter vertreten.

#### **5.4. *Der Tag der offenen Tür***

Am Freitag 17. Juni 2011 veranstaltete Amber-Med zum zweiten Mal einen „Tag der offenen Tür“. Amber-Med durfte bei dieser Veranstaltung den Bezirksvorsteher aus dem 23. Wiener Gemeindebezirk, Dr. Kerschbaum vom Österreichischen Roten Kreuz und Mag. Riedl von der Diakonie Flüchtlingsdienst begrüßen. In entspannter Atmosphäre und bei Leckereien von den großzügigen Sponsoren Philips (Kaffeemaschine), Coca Cola (Erfrischungsgetränke), Haribo (Gummibären), Bahlsen (Müsliriegel), Wiener Zucker (Zucker), NÖM (Frühstücksdrinks), Jomo (Kuchen und Rouladen) und Kattus (Sekt) konnten unsere BesucherInnen das Amber-Med Team persönlich kennenlernen und einen Einblick in die Räumlichkeiten bekommen.

#### **5.5. *Der Punschstand zugunsten von Amber-Med***

Von 18.11 bis 23.12.2011 veranstaltete das Team von Amber-Med einen humanitären Punschstand vor der Evangelischen Schule am Karlsplatz 14. Zahlreiche prominente Gäste haben, durch ihren Besuch, Amber-Med beim Vorhaben unterstützt, die Öffentlichkeit über die Situation von unversicherten Menschen in Österreich zu machen und Spenden zugunsten unserer Einrichtung zu sammeln. Das Angebot des Punschstandes wurde heuer erweitert. Es wurde nicht nur Punsch und Glühwein ausgeschenkt, sondern auch heißer Tee und heiße Schokolade. Insgesamt wurden im Rahmen des Punschstandes beinahe 18.000 € eingenommen.

### **6. Das Team von Amber-Med**

**Amber-Med arbeitet vorwiegend mit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen: ÄrztInnen, PsychotherapeutInnen, PhysiotherapeutInnen, AssistentInnen, DolmetscherInnen. Über 2500 Stunden wurden ehrenamtlich geleistet, ohne die es diese Einrichtung nicht gäbe.**

Neben der wertvollen ehrenamtlichen Arbeit der MitarbeiterInnen gibt es ein kleines Team von fünf Personen an hauptamtlichen Mitarbeiterinnen um die Einrichtung zu leiten, zu organisieren, administrieren und die Qualität sicherzustellen. Dieses Team arbeitet neben der laufenden Tätigkeit

auch im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung und Lobbyarbeit im Sinne unserer PatientInnen.

Neben den ehrenamtlich tätigen AssistentInnen beschäftigte Amber-Med bis September 2011 Langzeit-PraktikantInnen vom BBRZ und Verein JE\_TZT, die im Rahmen einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen in den Arbeitsprozess eingeschult werden sollen. Um das Team zu stabilisieren und gleichzeitig Qualität zu sichern setzt Amber-Med seit September 2011 vermehrt auf ehrenamtliche MitarbeiterInnen und neue geringfügige MitarbeiterInnen. Seit September 2011 beschäftigt Amber-Med wieder einen Zivildienstler, der das Team vor allem in der PatientInnenaufnahme, wie der Daten- und Aktenverwaltung unterstützt.

### **6.1. Das hauptamtliche Team 2011**

DSA Carina Spak	Einrichtungsleitung und Sozialarbeiterin
Mag. <sup>a</sup> Alexandra Beer	Beraterin, Klinische- und Gesundheitspsychologin in Ausbildung
Julia Langecker	Ordinationsassistentin (bis Ende Dez. 2011, danach Mutterschutz)
Mag. <sup>a</sup> Mariella Jordanova-Hudetz	Verwaltungsassistentin
Thomas Laimer	Ordinationsassistent
Christina Wallach	Assistentin

Weitere hauptamtliche Unterstützung erhält Amber-Med durch die MitarbeiterInnen des Medikamentendepots des Österreichischen Roten Kreuzes. Direkte Zusammenarbeit gibt es mit Mag.<sup>a</sup> Barbara Ehn und Monika Kolarik, die die Ordination regelmäßig mit den benötigten Medikamenten versorgen bzw. nach Ausstellung von Rezepten den PatientInnen direkt Medikamente ausgeben.

### **6.2. Weitere MitarbeiterInnen 2011**

David Achleitner	seit 01.09.2011 – Zivildienstler
------------------	----------------------------------

Melanie Pleininger	ab 01.08.2010 – 05.07.2011 – Praktikantin des BBRZ zur Erlangung ihrer kaufmännischen Lehre mit Schwerpunkt medizinischer Verwaltung
Johann Todt	Dezember 2010 bis Februar 2012 - Praktikant des BBRZ zur Erlangung seiner kaufmännischen Lehre mit Schwerpunkt medizinischer Verwaltung
Julia Langecker	ab 6. Oktober 2010 – 30.04.2011 – Praktikantin der Einrichtung JE_TZT
Detelina Tsvetanova	23.02.2011 – 20.05.2011 Praktikantin der Einrichtung JE_TZT
Beatrix Kiesling	14.03.2011 – 25.05.2011 – Praktikantin des BBRZ zur Erlangung ihrer kaufmännischen Lehre mit Schwerpunkt medizinischer Verwaltung
Amalia Tawadjan	Jänner 2011 – September 2011 – Praktikantin im Rahmen der Ausbildung zum Integrationscoach
Anne-Frances Noel	16.05.2011 – 10.06.2011 – Praktikantin im Rahmen einer Call-Center Ausbildung von Intercom in Kooperation mit dem AMS
Stephanie Mañao	30.05.2011 – 01.08.2011 – Arbeitserprobung in Kooperation mit dem AMS
Candida Amesbauer	01.08.2011 – 26.08.2011 – Praktikantin im Rahmen eines Pflichtpraktikums für die Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe – Sozialmanagement (HLW19)
Robert Sadowski	16.08.2011 – 07.10.2011 – Praktikant des BBRZ

### **6.3. Die ehrenamtlichen ÄrztInnen 2011**

Insgesamt 29 ÄrztInnen waren für die PatientInnen von Amber-Med tätig, die in 270 Ordinationen und 2987 ärztlichen Konsultationen (ohne Psychotherapie) PatientInnen untersuchten und behandelten.

### **6.4. Die ehrenamtlichen PsychotherapeutInnen 2011**

Tabelle 4 zeigt die ehrenamtlichen PsychotherapeutInnen mit ihren geleisteten Anwesenheitszeiten und Konsultationen.

### **6.5. Die ehrenamtlichen AssistentInnen 2011**

Insgesamt 8 ehrenamtliche MitarbeiterInnen wurden eingeschult, um den ÄrztInnen zu assistieren beziehungsweise bereits beim Anmeldeprozess zu unterstützen.

Die AssistentInnen erweitern mit ihren Muttersprachen Polnisch, Serbisch, Bulgarisch und Rumänisch das Dolmetschangebot.

### **6.6. Die ehrenamtlichen DolmetscherInnen 2010**

Die Sprachen Chinesisch und Russisch wurden je 2x die Woche strukturiert angeboten. Im Laufe des Jahres hat sich herausgestellt, dass es sinnvoller ist, Chinesisch nur an einem Tag anzubieten, dafür aber mit 2 DolmetscherInnen – in der Aufnahme und der Ordination - zu besetzen.

Weiters kann Amber-Med aufgrund der Sprachkenntnisse der ÄrztInnen und AssistentInnen auch Behandlungen/Untersuchungen mit Übersetzungen in Englisch, Französisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Farsi, Arabisch, Rumänisch, Polnisch, Bulgarisch, Armenisch und Kurdisch anbieten.

### **6.7. Die kooperierenden FachärztInnen**

Amber-Med verfügt über 79 kooperierende FachärztInnen aus allen Fachrichtungen um unsere PatientInnen kostenfrei zu untersuchen, behandeln und befunden.

Nach einer allgemeinmedizinischen Untersuchung werden die PatientInnen je nach Bedarf an eine/n Facharzt überwiesen.

### **6.8. Die KooperationspartnerInnen**

Amber-Med bedankt sich bei folgenden PartnerInnen, die durch kostenfreie Untersuchung und Behandlung die Arbeit im Sinne der PatientInnen unterstützen:

- Diagnosezentrum Meidling: diagnostiziert nach Überweisung von Amber-Med die PatientInnen kostenlos

- Diagnosezentrum Urania: diagnostiziert nach Überweisung von Amber-Med die PatientInnen kostenlos
- Labor Mühl-Speiser: diagnostiziert nach Überweisung von Amber-Med die PatientInnen kostenlos
- Institut Kessler: diagnostiziert nach Überweisung von Amber-Med die PatientInnen kostenlos
- KH der Barmherzigen Brüder: behandelt auf Überweisung von Amber-Med die PatientInnen kostenlos
- Schwangere in Not und Aktion Leben: organisieren für Patientinnen von Amber-Med kostengünstige Geburten
- Novo Nordisk Pharma GmbH: sagte verbindlich zu unseren Diabetes – PatientInnen ab 2009 das unentbehrliche Insulin + Pens zur Verfügung zu stellen.
- Firma Pfizer: für den Jahresbedarf an Schmerzmittel für Amber-Med
- Firma Bständig: stellte AMBER - PatientInnen wiederholt Heilbehelfe kostenfrei zur Verfügung

## **7. PROJEKT MEDUNA – unversicherte Frauen sorgen vor!**

Ein Ziel für 2011 war die Entwicklung eines Projekts, indem unversicherte Frauen in partizipativer Weise über Gruppentreffen, gesundheitsfördernde Themen bearbeiten sollen. Die Gesundheit Österreich GmbH, Geschäftsbereich Fonds Gesundes Österreich, genehmigte die Durchführung des Projektes für die Projektlaufzeit von 01.09.2011 bis 28.02.2013.

### **7.1. Kurzbeschreibung des Projekts**

Ausgehend von Amber-Med, die Menschen ohne Versicherungsschutz medizinische Versorgung, mit Medikamentenhilfe und soziale Beratung anbietet, möchte das Projekt Frauen ohne Versicherungsschutz kostenfreie Möglichkeiten der Gesundheitsvorsorge aufzeigen.

Das Projekt läuft über 18 Monate und eine Integration in den Regelbetrieb von Amber-Med wird nach erfolgreicher Durchführung des Projekts angestrebt.

Projektziele sind die Gründung einer Plattform für Frauen ohne Versicherungsschutz in Gesundheitsfragen nach den Methoden des Empowerment unter Einbeziehung der aktiven Beteiligung der Teilnehmerinnen an den Projektinhalten und der Projektentwicklung.

Zielgruppe sind Frauen ohne Versicherungsschutz und Arztpraxen in von den Frauen ausgewählten Bezirken sowie medizinische Facheinrichtungen.

### **7.2. Projektablauf**

Das Projekt startet mit einer Bedarfserhebung unter den PatientInnen ohne Versicherungsschutz über gewünschte Rahmenbedingungen und Inhalte zur Bildung von Frauengruppen. Nach Auswertung dieser Erhebung werden die Frauengruppen zur Bearbeitung von gesundheitsfördernden Themen. Parallel werden Arztpraxen zur Information und Sensibilisierung von Menschen ohne Versicherungsschutz und Menschen mit Migrationshintergrund in Bezug auf die besondere Lebenssituation dieser Zielgruppe besucht. Außerdem wird es zwei öffentliche

Veranstaltungen über Gesundheitsförderung für Menschen ohne Versicherungsschutz und Menschen mit Migrationshintergrund geben.

### **7.3.        *Aktivitäten 2011***

Im September 2011 startete das Projekt MEDUNA. Den Beginn bildete eine Befragung der Patientinnen betreffend ihrer Bedürfnisse, Wünsche und Interessen. Diese wurde im Dezember ausgewertet und Gruppen zusammengestellt, die im Jänner beginnen sollen.

Außerdem wurden bereits Gruppenleiterinnen rekrutiert, die zu diversen Themen Gruppen anbieten. Auch Ziel 2 des Projekts, die ÄrztInnen für unversicherte Menschen zu sensibilisieren wurde begonnen. ÄrztInnen wurden in ihren Praxen besucht und es wurde ihnen Amber-Med vorgestellt.

Ausführliche Informationen zum Projekt MEDUNA kann man im ersten Zwischenbericht Ende März 2012 nachlesen.



## **8. Ausblick auf 2012**

Amber-Med ist ständig dabei sich weiterzuentwickeln um neben der medizinischen Grundversorgung für unversicherte Menschen nachhaltige Angebot zur Gesundheitsvorsorge anzubieten.

Um dieses Ziel zu erreichen ist ein Ausbau des ehrenamtlichen Teams (ÄrztInnen, Psycho- und PhysiotherapeutInnen, AssistentInnen) ebenso notwendig wie zusätzliche finanzielle Mittel für nachhaltiges projektorientiertes Arbeiten und dem daraus folgenden Ausbau des hauptamtlichen Teams.

### **8.1. *Ausbau der allgemeinmedizinischen Ordination***

Es soll erreicht werden, dass alle drei Ordinationen stets doppelbesetzt sind. Außerdem nach Angebot an ehrenamtlichen ÄrztInnen ein 4. Ordinationstag (Dienstag nachmittag) angeboten werden kann.

Weiters ist geplant, ein Konzept für Qualitätssicherheit aufgrund des stark angewachsenen Teams zu erarbeiten und Weiterbildungen in Bezug auf interkulturelle Kompetenz zu erarbeiten und anzubieten.

### **8.2. *Einführung der neuen PatientInnendatenbank und des elektronischen Aktes***

2010 erhielt Amber Med von der Firma Alphaville eine kostenfreie PatientInnendatenbank zur Verfügung gestellt. Nachdem in den Sommermonaten alle Akten in die neue PatientInnendatenbank eingegeben wurden und das neue System im Herbst in Probe verwendet wurde, planten wir nach der Weihnachtspause, also ab 09.01.2011 ausschließlich mit dieser Datenbank zu arbeiten.

### **8.3. *Verbesserte Betreuung und Beratung vor der Ordination***

Aufgrund vieler Umstrukturierungen konnte dieses Vorhaben 2011 noch nicht umgesetzt werden. Mit der Stabilisierung der MitarbeiterInnen will Amber Med sich 2012 vor allem darauf konzentrieren

mit der Einführung einer kurzen Abfrage der PatientInnen für eine medizinische Anamnese vor der Ordination mehr Zeit für die medizinische Konsultation mit den ÄrztInnen zur Verfügung zu stellen. Ebenfalls systematisiert wird die soziale Beratung für PatientInnen, die Amber-Med regelmäßig aufsuchen. Somit lernen wir unsere PatientInnen besser kennen und können auf die dahinterstehenden sozialen Probleme besser eingehen.

#### **8.4.      *Ausbau des Netzes von unterstützenden ÄrztInnen***

Durch eine zweckgebundene Finanzierung können wir 2012 weiterhin den Schwerpunkt auf den Aufbau eines Netzes von ÄrztInnen aufbauen, die Amber-Med durch Zeit-, Sach- und Geldspenden unterstützen wollen.

Dazu sollen ÄrztInnen in ihren Praxen, auf Kongressen, bei Vorträgen etc. aktiv angesprochen werden, Amber-Med zu unterstützen.