

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



## JAHRESBERICHT 2012

Gefördert aus Mitteln des:



# 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 AmberMed.....	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>Krisenintervention und psychologische Beratung</i> .....	14
4.8.	<i>Medikamentendepot des ÖRK</i> .....	14
4.9.	<i>Gesamtleistungen in Beträgen</i> .....	15
5.	Die Öffentlichkeitsarbeit bei Amber-Med .....	16
5.1.	<i>AmberMed in den Medien</i> .....	16
5.2.	<i>AmberMed beim Ärztekongress in Grado und als Schausteller der 1. Ehrenamtlichenmesse in Wien</i> .....	16
5.3.	<i>Amber-Med auf Facebook und Twitter</i> .....	16
5.4.	<i>Der Tag der offenen Tür</i> .....	17
5.5.	<i>Der Punschstand zugunsten von Amber-Med</i> .....	17
5.6.	<i>Kunstphotographien unserer PatientInnen</i> .....	17

6.	Das Team von AmberMed.....	18
6.1.	<i>Das hauptamtliche Team 2012</i> .....	18
6.2.	<i>Weitere MitarbeiterInnen 2012</i> .....	19
6.3.	<i>Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen 2012</i> .....	19
6.4.	<i>Die kooperierenden FachärztInnen</i> .....	19
6.5.	<i>Die KooperationspartnerInnen</i> .....	19
7.	PROJEKT MEDUNA – unversicherte Frauen sorgen vor! .....	21
7.1.	<i>Kurzbeschreibung des Projekts</i> .....	21
7.2.	<i>Projektverlauf</i> .....	21
7.3.	<i>Aktivitäten 2013</i> .....	22
8.	Ausblick auf 2013 .....	23

## 1. VORWORT

AmberMed 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 kostenlos medizinische Versorgung benötigen, zur Verfügung. AmberMed leistet im Rahmen seiner Möglichkeiten einen Ausgleich zur Verminderung von sozialer Ungerechtigkeit.

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

Das Jahr 2012 war begleitet von weiteren Umstrukturierungen im personellen Bereich. Durch die Karenzierung von Mag. Alexandra Beer, einer ausgebildeten Psychologin, wurde DKS Katrin Anzengruber, einer erfahrenen diplomierten Krankenschwester und Bildungswissenschaftlerin in Ausbildung, nachbesetzt. Frau Anzengruber hat vor allem im Ordinationsbetrieb aufgrund Ihrer Erfahrung im Spitalswesen die Logistik und Qualitätskontrolle des Ordinationsbetriebes optimiert. Die Beschäftigung von Thomas Laimer wurde auf seinen Wunsch beendet, sodass Frau Anzengruber auch die Verwaltung der Medikamente übernahm.

AmberMed konnte einen starken PatientInnen-Zulauf verzeichnen. Die Anzahl der PatientInnen wurde beinahe verdoppelt. Zwar konnte auch das ehrenamtliche Team erweitert werden, unsere ÄrztInnen waren dennoch gefordert, den Ansturm an Menschen, die medizinischer Hilfe bedurften, gut zu versorgen.

Es gibt bei AmberMed eine neue Computerdatenbank Alpha Doc, die die Papierakten ersetzen soll. Nach der Umsetzungsphase in 2011 wurde diese schließlich 2012 in den Alltag integriert. AmberMed arbeitet nun ausschließlich mit dieser Datenbank.

Das Gesundheitsvorsorge-Projekt „MEDUNA - unversicherte Frauen sorgen vor!“ wurde nach anfänglichen Startschwierigkeiten im Jahr 2012 erfolgreich umgesetzt. Das Projekt MEDUNA wird zum vorwiegenden Teil vom Fonds Gesundes Österreich kofinanziert.

Einen Schwerpunkt der Arbeit legte das Team von AmberMed auch in der Umsetzung einer neuen Homepage, die sowohl für PatientInnen als auch für Interessierte von AmberMed attraktiver

gestaltet wurde. Im August 2012 ging diese online. Die Homepage „[www.ambermed.at](http://www.ambermed.at)“ ist barrierefrei gestaltet und Basisinformationen können in den Sprachen der PatientInnen abgerufen werden.

Im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit organisierten wir am Freitag, den 13.11.2012 zum dritten Mal einen Tag der offenen Tür und von 18.12 bis 23.12.2012 veranstalteten wir wieder einen erfolgreichen Punschstand am Wiener Karlsplatz zugunsten AmberMed. Zahlreiche Prominente unterstützten uns beim Ausschenken. Neben den Spendeneinnahmen entwickelte sich der Punschstand als Instrument der Öffentlichkeitsarbeit.

AmberMed 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 beinahe 3000 ehrenamtlich geleistete Stunden, bedanken sowie aber auch bei allen KooperationspartnerInnen, SpenderInnen und FördergeberInnen, ohne die die Umsetzung von AmberMed nicht möglich wäre.

DSA Carina Spak

Einrichtungsleiterin

## 2. Ziele von Amber-Med

**AmberMed 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.**

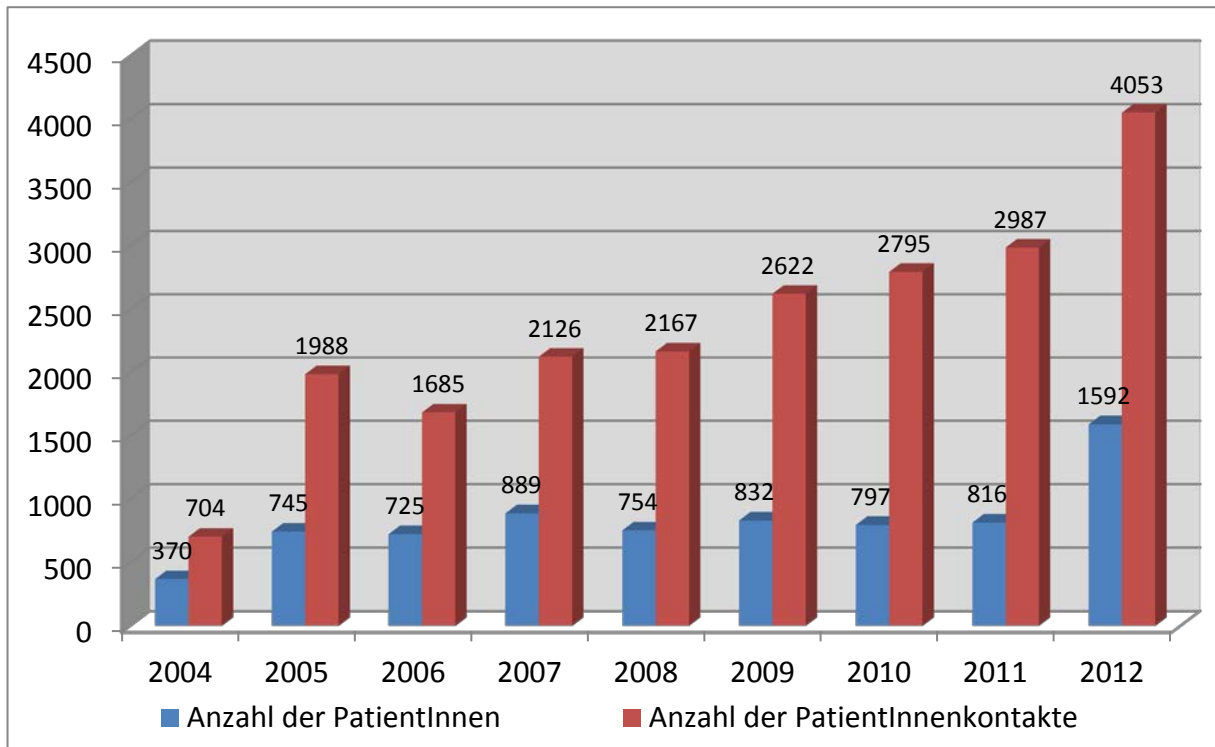
Etwa 1,5% der in Österreich lebenden Menschen sind nicht krankenversichert. Das sind in etwa 100.000 Menschen, die hauptsächlich in der Bundeshauptstadt Wien leben. Amber-Med bietet unversicherten Menschen, unabhängig ihrer Herkunft:

- akute ärztliche Diagnostik, Versorgung und Beratung
- niederschweligen Zugang zu medizinischer Versorgung
- Ganzheitliches medizinisches Verständnis mit einem Schwerpunkt auf Gesundheitsvorsorge
- 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 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 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

2012 betreute Amber-Med 1592 PatientInnen. Es gab 4053 PatientInnenkontakte (siehe Grafik 1).



Grafik 1: Anzahl der PatientInnen und PatientInnenkontakte im Jahresvergleich von 2004-2012

Wie aus der Graphik ersichtlich, verzeichnete AmberMed einen starken PatientInnenzuwachs, indem die Zahl der Personen, die AmberMed aufsuchten, beinahe verdoppelt wurde und die direkten Kontakte mit PatientInnen stiegen um mehr als 25 %.

### 3. Die PatientInnen vom Amber-Med

**Die PatientInnen von AmberMed 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 prekären Lebensumstände gestaltet sich der Genesungsprozess für PatientInnen von AmberMed 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.

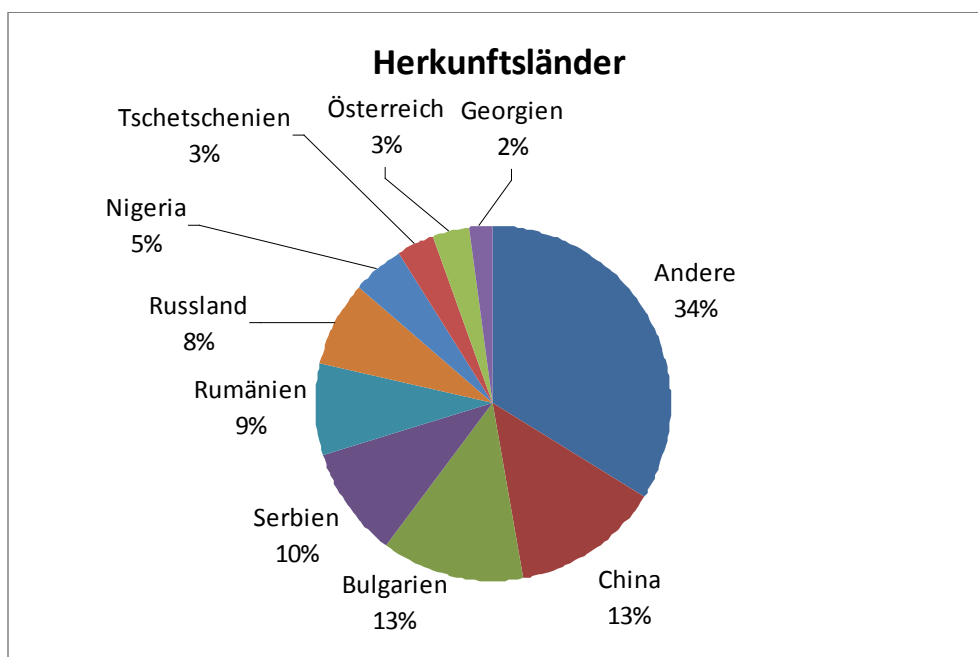
### 3.1. *Alter und Geschlecht der PatientInnen*

2012 suchten von den 1592 PatientInnen 45 % Männer im Alter zwischen 0 und 75 Jahren mit einem Altersdurchschnitt von 45 Jahren, sowie 55 % 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 AmberMed kommen aus unterschiedlichen Regionen, Kulturen und Religionen. Die zwei größten Zielgruppen sind Menschen, die in Österreich um Asyl angesucht haben und Menschen mit Migrationshintergrund.

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 ChinesInnen. Unter diesen finden sich sowohl AsylwerberInnen als auch MigrantInnen und einige, die ohne gültige Reisedokumente (undocumented migrants) nach Österreich kamen. 3 % der PatientInnen, die bei Amber-Med 2012 behandelt wurden, sind österreichische StaatsbürgerInnen. Insgesamt suchten Personen aus 92 Nationen Amber-Med auf (siehe Grafik 2).

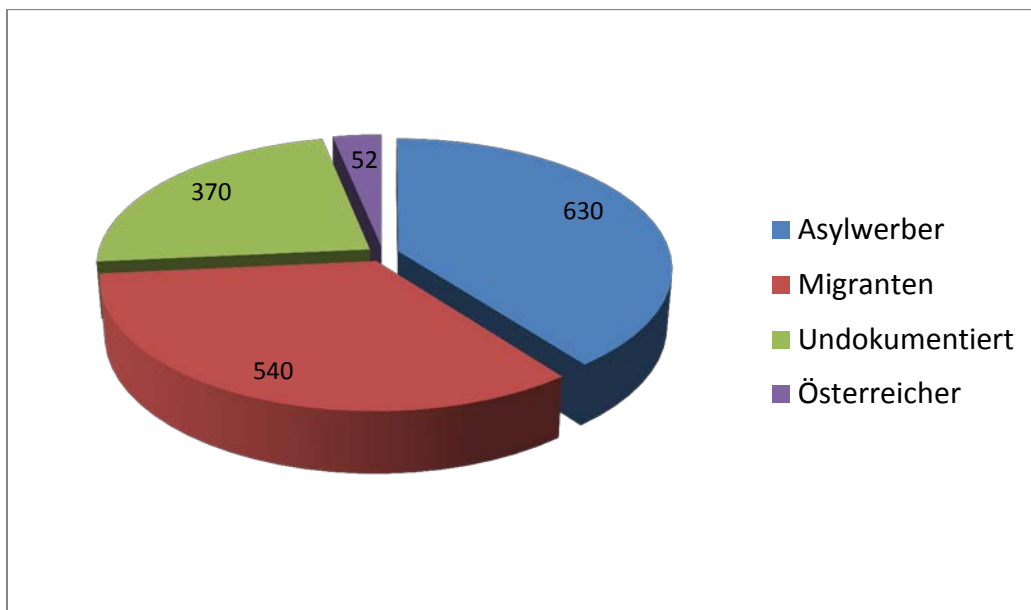




Graphik 2: Die Herkunftsländer der PatientInnen

**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 an die 40% sind Menschen, die in Österreich um Asyl angesucht haben. Die zweitgrößte Gruppe sind MigrantInnen; Menschen, die sich mit (34%) bzw. ohne legalem (23%) Aufenthaltstitel in Österreich aufhalten. 3% Der PatientInnen von AmberMed sind österreichische StaatsbürgerInnen.



Grafik 3: Aufenthaltsstatus der PatientInnen von Amber-Med in absoluten Zahlen

**3.4. Die Wohnsituation der PatientInnen**

2012 lebten 80 % der PatientInnen von Amber-Med in einer privaten Unterkunft. 5% waren wohnungslos und 1 % gaben an Obdachlos zu sein. In einem Quartier lebten 14 %.

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

AmberMed 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 vermehrt über Behörden und Nonprofit-Organisationen.

Weiters ist zu bemerken, dass Menschen zunehmend über das Internet und die Homepage von AmberMed erfahren.

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

Die PatientInnen kommen mit unterschiedlichen Anliegen. Häufigste Krankheitsbilder sind Bluthochdruck und Diabetes Typ I und Typ II. Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der Gynäkologie und Schwangerenbegleitung. Einen Überblick über alle Krankheitsbilder bietet Tabelle 1.

<b>Krankheitsbild 2012</b>	<b>Anzahl der Behandlungen</b>	<b>%</b>
Diabetes I + II	462	11,40
Bluthochdruck	574	14,34
Magen und Verdauung	274	6,75
Zahnschmerzen	209	5,15
Gynäkologische Untersuchungen inkl. Mutterkindpass	537	13,27
Pädiatrische Untersuchungen	576	14,23
Psychiatrisch, Neurologisch	139	3,43
Haut	140	3,44
Grippale Infekte	130	3,20
Bewegungsapparat	543	13,39
Sonstiges	469	11,40
<b>Summe</b>	<b>4053</b>	<b>100,00</b>

Tabelle 1: Krankheitsbilder der PatientInnen

## **4. Die Angebote von AmberMed**

**Die ehrenamtlichen ÄrztInnen von AmberMed 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 akut sind, was eine rasche und manchmal längerfristige Behandlung notwendig macht.

Erschwerend kommt hinzu, dass AmberMed 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 flexibel und ressourcensparend zu arbeiten.

### **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.

In Bezug auf das Fremdsprachenangebot wurde 2012 am Montag Bulgarisch und Bosnisch/Serbisch/Kroatisch, am Mittwoch Chinesisch und am Donnerstag Russisch angeboten. Weiters können über das Team von AmberMed Englisch, Französisch, Spanisch, Farsi, Arabisch, Rumänisch und Polnisch angeboten werden.

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 Ordnungspläne
- 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.

Durch eine Kooperation mit dem Hebammenzentrum gibt es nun zweimal im Monat bei AmberMed die Möglichkeit für Schwangere, eine Beratung bei einer Hebamme in Anspruch zu nehmen.

#### **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 AmberMed 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 AmberMed, um die Untersuchungen durchzuführen. Bis Dezember gab es bei AmberMed 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***

Leider konnte AmberMed 2012 keine Psychiatrische Betreuung anbieten!

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

Eine Möglichkeit eine Sozialberatung zu bekommen ist bereits bei der Aufnahme gegeben. 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.

2012 waren 1370 sozialarbeiterische Interventionen notwendig. Das bedeutet, dass mehr als ein Drittel aller PatientInnenkontakte durch sozialarbeiterische Betreuung, Beratung und Unterstützung begleitet wurden.

#### **4.7. *Krisenintervention und psychologische Beratung***

Im Bereich Krisenintervention standen uns im Jahr 2012 4 TherapeutInnen/PsychologInnen 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. AmberMed bietet daher schwerpunktmäßig psychologische und therapeutische Krisenintervention 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.

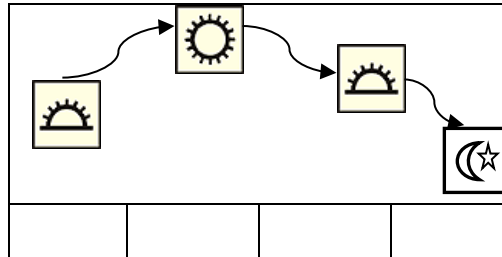
#### **4.8. *Medikamentendepot des ÖRK***

Eine 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 AmberMed mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund und sprachlichen Barrieren ist das AmberMed 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 133.579,66 €. Die Sätze belaufen sich dabei auf jene, die ÄrztInnen bei der WGKK gegenverrechnen dürfen. Tabelle 2 zeigt wie viel Leistungen in den einzelnen Fachbereich erbracht wurden.

Tabelle 2: Jahresleistungen 2011 pro Fachbereich

<b>Fachbereich</b>	<b>Jahresleistungen 2012</b>
Allgemeinmedizin	117.360,75
Gynäkologie	6.423,67
Neurologie	1068,45
Krisenintervention	4.166,56
Pädiatrie	4560,23
<b>Gesamt</b>	<b>133.579,66</b>

Das Medikamentendepot des Österreichischen Roten Kreuzes gab an PatientInnen von Amber-Med gegen ärztliche Verschreibung kostenfrei 6.326 Einzelpackungen im Gesamtwert von 96.372,14 € an PatientInnen ab. Die angegebenen Beträge richten sich nach dem Apothekenverkaufspreis.

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

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

AmberMed begann 2010 vermehrt in der Öffentlichkeit präsent zu sein und intensivierte die Öffentlichkeitsarbeit 2011 noch weiter und führte diese Arbeit 2012 fort.

Einen Schwerpunkt der Arbeit wurde auch der Entwicklung und Umsetzung einer neuen Homepage [www.ambermed.at](http://www.ambermed.at) gewidmet. Daneben veranstaltete AmberMed zum zweiten Mal einen Tag der offenen Tür ( 17.Juni 2011) und einen Punschstand am Karlsplatz in der Vorweihnachtszeit.

### **5.1. AmberMed in den Medien**

Über die Arbeit von AmberMed wurde auch 2012 wieder in diversen Medien berichtet, unter anderem in Ö1 und Ö3. Ein Fernsehbeitrag wurde in Puls 4 in der Vorweihnachtszeit ausgestrahlt.

### **5.2. AmberMed beim Ärztekongress in Grado und als Schausteller der 1. Ehrenamtlichenmesse in Wien**

Die Präsenz von AmberMed in der Öffentlichkeit ist zur Gewinnung neuer ehrenamtlicher MitarbeiterInnen, vowiegend ÄrztInnen, besonders wichtig.

AmberMed war 2012 zum dritten Mal bei einem großen Ärztekongress vertreten, der jährlich in Grado/Italien stattfindet. Bei diesen bekam AmberMed die Gelegenheit seine Arbeit bei einer großen Anzahl von ÄrztInnen unterschiedlicher Fachrichtungen vorzustellen.

Bei der 1. Ehrenamtlichenmesse teilte sich AmberMed den Stand mit dem Diakoniewerk Gallneukirchen in Wien und konnte zahlreiche Interessenten ansprechen.

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



AmberMed war wie schon seit 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 2012 hatte Amber-Med auf Facebook 1.250 „Freunde“. Außerdem entstanden über Facebook zahlreiche interessante Kontakte.

Abgesehen von Facebook ist AmberMed auf Twitter vertreten.

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

Am Freitag 13. November 2012 veranstaltete AmberMed zum dritten Mal einen „Tag der offenen Tür“. AmberMed durfte bei dieser Veranstaltung den Bezirksvorsteher aus dem 23. Wiener Gemeindebezirk Herrn Wurm, Dr. Kerschbaum vom Österreichischen Roten Kreuz und Mag. Riedl von der Diakonie Flüchtlingsdienst begrüßen. In entspannter Atmosphäre konnten unsere BesucherInnen das AmberMed Team persönlich kennenlernen und einen Einblick in die Räumlichkeiten bekommen. Parallel dazu lud AmberMed zu einem Pressegespräch zum Thema Frauengesundheit ein.

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

Von 18.11 bis 22.12.2012 veranstaltete das Team von AmberMed einen humanitären Punschstand vor der Evangelischen Schule am Karlsplatz 14. Zahlreiche prominente Gäste haben, durch ihren Besuch, AmberMed 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.

#### **5.6. *Kunstphotographien unserer PatientInnen***

Die Agentur c.stummer (Christian Stummer und Christine Fekesa) stellte im Mai 2012 ausdrucksstarke schwarz-weiß Photographien in den Räumlichkeiten von AmberMed her. Mit "Wünsche-Träume-Wunschträume" soll eine Ausstellung und ein Kalender entstehen. Dabei wurden

die PatientInnen von AmberMed in ihren Wünschen und Träumen wahrgenommen. Der Erlös des Verkaufs der Photographien wird AmberMed zugutekommen.

## **6. Das Team von AmberMed**

**Amber-Med arbeitet vorwiegend mit ehrenamtlichen MitarbeiterInnen: ÄrztInnen, PsychotherapeutInnen, PhysiotherapeutInnen, AssistentInnen, DolmetscherInnen. 3000 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.

Weiters unterstützen Zivildienstler bei der PatientInnenaufnahme, Terminvereinbarung und Aktenverwaltung tatkräftig das Team.

### **6.1. Das hauptamtliche Team 2012**

DSA Carina Spak	Einrichtungsleitung und Sozialarbeiterin
Mag. <sup>a</sup> Alexandra Beer	Beraterin, Klinische- und Gesundheitspsychologin in Ausbildung, seit Mai 2012 in Karenz
Mag. <sup>a</sup> Mariella Jordanova-Hudetz	Verwaltungsassistentin
Thomas Laimer	Ordinationsassistent bis August 2012
Christina Wallach	Assistentin für Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungen
DKKS Katrin Anzengruber	diplomierte Krankenschwester, seit Mai 2012

Weitere hauptamtliche Unterstützung erhält AmberMed 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 2012**

David Achleitner	seit 01.09.2011 – 30.1.2012 Zivildienstleistender
Christoph Weihs	Zivildienstleistender von 1.1.2012 - 30.9.2012
Arian Unterberger	Zivildienstleistender Juli - August 2012 zur Unterstützung über die Sommermonate
Samuel Kehrmann	Zivildienstleistender seit September 2012
Johann Todt	Dezember 2010 bis Februar 2012 - Praktikant des BBRZ zur Erlangung seiner kaufmännischen Lehre mit Schwerpunkt medizinischer Verwaltung

## **6.3. Die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen 2012**

Insgesamt 34 ÄrztInnen und 35 DolmetscherInnen, AssistentInnen, TherapeutInnen und sonstige ehrenamtliche MitarbeiterInnen waren für die PatientInnen von Amber-Med tätig, die in 270 Ordinationen und 4053 ärztlichen Konsultationen PatientInnen untersuchten und behandelten.

## **6.4. Die kooperierenden FachärztInnen**

Amber-Med verfügt über 83 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.

## **6.5. 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
- Das Hebammenzentrum für die Beratung unserer schwangeren PatientInnen
- Die Wiener Tafel für die 2x wöchentliche Lieferung an kostenlosem Gemüse und Hygieneartikel für unsere TeilnehmerInnen der Gesundheitsvorsorgegruppen
- 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 AmberMed - PatientInnen wiederholt Heilbehelfe kostenfrei zur Verfügung

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

**Das Projekt „MEDUNA“ wurde 2011 gestartet und wurde 2012 nach einer Erhebungsphase in 2011 praktisch umgesetzt. Neben der Institutionalisierung von Gesundheitsgruppen für Frauen in mehreren Sprachen wurden auch Angebote für Mediziner und medizinisches Personal geschaffen, die eine verbesserte medizinische Versorgung für Menschen mit Migrationshintergrund ermöglichen.**

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

Ausgehend von AmberMed, 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 AmberMed 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 Projekthaltungen und der Projektentwicklung.

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

### **7.2. *Projektverlauf***

Nach einer Bedarfserhebung in 2011 unter den PatientInnen ohne Versicherungsschutz über gewünschte Rahmenbedingungen und Inhalte zur Bildung von Frauengruppen wurden mehrere Angebote geschaffen.

Dabei stellte sich heraus, dass es für Frauen in prekären Lebenssituationen sehr schwierig war, ihre Bedürfnisse klar zu beschreiben.

Daher wurden von unserer Seite zunächst sehr hochschwellige Angebote organisiert, die dann von der Zielgruppe schlecht angenommen wurde.

So haben zwar viele Befragte den Bedarf an einem Erste Hilfe Kurs gemeldet, teilgenommen haben dann lediglich 2-3 Frauen.

Nach einer Umstrukturierung und der Gründung von Frauen-Café's in Bulgarisch, Russisch, Bosnisch/Serbisch/Kroatisch, Englisch, Deutsch und Chinesisch parallel zu den Ordinationszeiten, entwickelten sich die Gesundheitsgruppen sehr gut. Die Kooperation mit der Wiener Tafel und der Lieferung von Obst und Gemüse ermöglichte es, den Teilnehmerinnen gesunde Ernährung näher zu bringen. In Gruppenarbeit wurden Themen wie Familienplanung, Sicherheit im Haushalt, aber auch kostenfreie gesunde Freizeitgestaltung, etc. näher gebracht. Viele Gruppen entwickelten sich weiter und organisierten sich mit Unterstützung der KursleiterInnen Deutschkurse und Freizeitgestaltung.

Parallel wurden Arztpraxen zur Information und Sensibilisierung von Menschen ohne Versicherungsschutz und Menschen mit Migrationshintergrund in Bezug auf die besondere Lebenssituation dieser Zielgruppe besucht. Außerdem gab es mehrere Vorträge über Gesundheitsförderung für Menschen ohne Versicherungsschutz und Menschen mit Migrationshintergrund.

### **7.3.        *Aktivitäten 2013***

Projektende ist Ende Februar 2013. Für diesen Zeitraum ist zum einen noch die Entwicklung und Installierung eines Newsletters über AmberMed mit interessanten Informationen im Rahmen der medizinischen Versorgung von Menschen ohne Versicherungsschutz geplant.

Zum anderen wird MEDUNA dank ehrenamtlicher MitarbeiterInnen weitergeführt werden können und wird in den Regelbetrieb integriert.

## **8. Ausblick auf 2013**

AmberMed entwickelt sich stetig weiter:

Zum einen möchte AmberMed im Rahmen der Gesundheitsvorsorge für unversicherte Menschen weitere Angebote schaffen und zum anderen versteht sich AmberMed als aktive Einrichtung zur Armutsbekämpfung und setzt sich gegen die Ausbeutung von Menschen ein.

Um dieses Ziel zu erreichen ist ein Ausbau des ehrenamtlichen Teams (ÄrztInnen, TheapeutInnen, AssistentInnen) ebenso notwendig wie zusätzliche finanzielle Mittel für nachhaltiges projektorientiertes Arbeiten und dem daraus folgenden Ausbau des hauptamtlichen Teams. Verstärkt wird sich AmberMed auch mit anderen österreichischen und internationalen Einrichtungen vernetzen um die Menschenrechte unserer PatientInnen zu wahren.

Die Diakonie Flüchtlingsdienst hat seit 1.1.2013 Fachbereichsleitungen eingeführt, AmberMed ist in den Fachbereich Psychotherapie und Gesundheit eingegliedert.

Daher wird neben der laufenden Erweiterung des Angebots der medizinischen Versorgung und sozialen Beratung wird im Rahmen der Qualitätssicherung ein einrichtungsübergreifendes Konzept für den gesamten Fachbereich erarbeitet.

Das Team von AmberMed möchte inhaltlich im Rahmen der Gesundheitsvorsorge als diesjährige Schwerpunkte die Frauengesundheit und der Erstellung kulturspezifische Aufklärungsmaterialien für Krankheitsbilder in mehreren Fremdsprachen setzen.

Das Team von AmberMed ist zunehmend konfrontiert mit PatientInnen, die Opfer von Menschenrechtsverletzungen, Ausbeutung und Menschenhandel sind. Daher wird ein weiterer Scherpunkt die Vernetzung mit Einrichtungen ähnlicher Problemstellungen sein, um gemeinsam stärker Menschen in prekären Lebenssituationen über ihre Rechte informieren und bei deren Durchsetzung zu unterstützen.