

Auswertung der Antwort auf die Kleine Anfrage „Unabhängigkeit und regionale Beratungsangebote der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland gGmbH“

1. Kahlschlag bei der regionalen Beratung (Fragen 1,13, 25)

Sanvartis hat die UPD in ein anonymes Callcenter verwandelt und unterscheidet sich kaum mehr von den üblichen Beratungsangeboten der Krankenkassen. Obwohl Sanvartis 73 %¹ mehr Mittel erhält, ist die Anzahl der Beratungen vor Ort um 80 %² zurückgegangen.

Die Beratungen erfolgten 2016 zu 90,1 % telefonisch, zu 2,3 % auf dem Postweg, zu 3,9 % über das Onlineportal und per E-Mail, zu 2,0 % vor Ort und zu 1,7 % in den UPD-Mobilen. Damit ist der Anteil an Beratungen in den Regionalstellen im Vergleich zur alten UPD um 85 % zurückgegangen³. Im Durchschnitt fanden pro Regionalstelle weniger als 2 (1,6) Beratungen wöchentlich statt (siehe Tabelle unten), bei der alten UPD waren es noch 11 Beratungen pro Woche.

Die Regionalstellen sind nicht leicht erreichbar. Es gibt keine festen Öffnungszeiten und Termine nur nach vorheriger Terminvereinbarung. Bei der alten UPD mussten an mindestens 4 Tagen pro Woche Beratungen angeboten werden. Häufig wurden aber auch außerhalb dieser Öffnungszeiten Termine vergeben. Beraten wurde in Teams.

Beratungen durch Hausbesuche, die im Vergabeverfahren als besonders innovatives Element des Angebots der Sanvartis positiv bewertet wurden, haben bislang gar nicht stattgefunden.

Über die Höhe der Ausgaben für die Regionalstellen sowie die Personaleinsätze und Wochenstundenanzahl in den Regionalstellen hat die Bundesregierung keine Auskunft gegeben.

2. Keine Transparenz über die Verwendung der Fördermittel (Fragen 38, 41)

Der GKV-Spitzenverband prüft als Fördermittelgeber die Mittelverwendung im Vergleich zur vorgelegten Finanzplanung für das jeweilige Förderjahr. Dabei erfolgt keine inhaltliche, sondern eine rein wirtschaftliche Prüfung der Mittelverwendung. Der Beirat, die evaluierende Prognos AG und die Auditorin werden demgegenüber nur bedarfsbezogen informiert, ohne sich einen Gesamteindruck verschaffen zu können. Werden ihnen wichtige Informationen vorenthalten, können Sie ihre Aufgaben nicht erfüllen. Transparenz und Kontrolle sehen anders aus.

Die Fördermittel betragen für 2016 9.368.911,76 Euro und für 2017 10.140.676,47 Euro. Inwiefern die Mittel für die konkrete Patientenberatung verwendet werden und wie viel Geld in Lizenzen und andere Unkosten fließt, beantwortet die Bundesregierung nicht.

3. Verbindungen zu Sanvartis (Fragen 44, 46)

Bis Februar 2017 erfolgten Kommunikationsschulungen durch Sanvartis. Weiterhin erfolgte durch Sanvartis eine IT-Einweisung zur Handhabung eingesetzter Hardware. Außerdem wurden 2016 ca. drei Prozent aller Beratungsfälle durch das Überlaufteam der Sanvartis

¹ 9 Mio. statt 5,2 Mio. jährlich gemäß § 65 b Abs. 2 SGB V.

² Im Berichtsjahr 2014/2015 fanden bei der alten UPD 11.295 vor Ort Beratungen statt (vgl. UPD Monitorbericht 2015, Seite 13). Das entspricht 941 Beratungen monatlich und 235 Beratungen wöchentlich.

³ 13% örtliche Beratung bei der alten UPD (vgl. Bericht der UPD „Patientenberatung wirkt“, S. 35/36, Nov. 2015.)

angenommen, im Jahr 2017 wurden im Januar 238, im Februar 914 und im März 2.712 Anrufe durch das Überlaufteam angenommen.

4. Rückgang der muttersprachlichen Beratungen (Frage 34)

Sanvartis hat von August 2016 bis Februar 2017 durchschnittlich 133 muttersprachliche Beratungen im Monat durchgeführt, während bei der alten UPD im Durchschnitt 270 muttersprachliche Beratungen pro Monat stattfanden⁴. Das ergibt einen Rückgang von 50 %.

5. Keine Kenntnisse über Qualität und regionale Kompetenz (Fragen 19, 22, 23)

Die Bundesregierung hat keine Erkenntnisse darüber, welche Vorgaben es für die Beraterinnen und Berater gibt für die Beratung bei komplexen Problemen, die sowohl psychosoziale, medizinische als auch rechtliche Fragen aufwerfen. Während Qualitätsaspekte in der Vergangenheit im Zentrum der Diskussion standen, hat die Bundesregierung heute keine Information darüber.

Schuldig bleibt die Bundesregierung auch die Antwort auf die Frage, wie sichergestellt ist, dass die Beraterinnen und Berater mit den Strukturen der Gesundheitsversorgung in der Region vertraut und mit den jeweiligen Institutionen und Akteuren vernetzt sind, um Ratsuchende über passende Angebote in ihrer Nähe zu informieren und sie weiterzuvermitteln. In der Antwort auf die Kleine Anfrage (BT-Drs. 18/7136, Frage 11) hatte die Bundesregierung noch den Aufbau einer bundesweiten Datenbank aller regionalen Akteure, die Beratung in Gesundheitsfragen anbieten, angekündigt. Über den Stand dieser Datenbank weiß sie heute nichts mehr.

⁴ vgl. S. 43 Bericht der UPD „Patientenberatung wirkt“, Seite 43: in der Förderphase 2011-2016 fanden 13.000 muttersprachliche Beratungen statt. Lt. früherem GF der UPD wurde das muttersprachliche Angebot. Erst im zweiten Jahr aufgebaut. Insofern beziehen sich die 13.000 Beratungen auf einen Vierjahreszeitraum.