



Leistungsbeschreibung

1	Vorbemerkung	1
2	Leistungsbereiche	4
2.1	Zentrale Steuerung	5
2.2	Regionale Beratungsstellen	6
2.2.1	Regionale Präsenz	6
2.2.2	Beratungsschwerpunkte	7
2.2.3	Qualifikation und Vergütung der Mitarbeiter	9
2.2.4	Erreichbarkeit und Beratungsformen	10
2.2.5	Personelle Ausstattung	10
2.2.6	Beratungsunterstützende Aufgaben	11
2.3	Bundesweites Beratungstelefon	12
2.4	Internetangebot	12
2.5	Überregionale Kompetenzstellen	13
2.6	Innovationsprojekte	14
2.7	Angebote für Ratsuchende mit Migrationshintergrund	15
2.8	Qualitätsmanagement	15
2.9	Kooperation und Vernetzung	16
2.10	Öffentlichkeitsarbeit	17
2.11	Rückmeldefunktion	18



1 Vorbemerkung

Seit dem 1. Juli 2001 fördern die Verbände der Krankenkassen im Rahmen des § 65b SGB V Modellvorhaben zur unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung. Die bis zum 30. Juni 2005 gewonnenen Erkenntnisse aus der ersten Förderphase waren die Ausgangsbasis dafür, noch offen gebliebene Fragestellungen in einem weiterentwickelten Modellvorhaben zu erproben. Dazu wurde am 10. April 2006 ein Modellverbund mit dem Namen Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH gegründet. Der Modellverbund hat am 31. Januar 2007 die Beratung für Verbraucher und Patienten aufgenommen. Die Förderung ist bis zum 31. Dezember 2010 befristet.

Aufgrund einer zum 1. Januar 2011 geplanten gesetzlichen Neuregelung des § 65b SGB V (im Folgenden: § 65b SGB V (neu)) wird der GKV-Spitzenverband ab Inkrafttreten für einen Zeitraum von fünf Jahren den Regelbetrieb einer Einrichtung fördern, die Verbraucher und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen bundesweit qualitätsgesichert und kostenfrei informiert und berät. Das jährliche Fördervolumen beträgt im Jahr 2011 5.081.000 Euro und setzt sich folgendermaßen zusammen:

Verfügbare Mittel gem. § 65b SGB V (neu)	5.200.000 €
Davon abzüglich Budget der externen Evaluation	119.000 €
Summe	5.081.000 €

Gemäß § 65 b SGB V (neu) wird sich die Fördersumme in den Folgejahren (ab 2012) entsprechend der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV anpassen.

Der PKV Verband der privaten Krankenversicherung e.V. hat sich gegenüber dem GKV-Spitzenverband verpflichtet, dem Zuwendungsempfänger für drei Jahre zusätzlich einen Betrag zur Verfügung zu stellen. Dieser beläuft sich im Jahr 2011 auf 364.000 € und wird in den Jahren 2012 und 2013 analog der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV angepasst. Er ist vom Fördermittelempfänger für die Finanzierung eines zusätzlichen muttersprachlichen Angebots für Ratsuchende mit Migrationshintergrund zu verwenden. Der PKV e.V. ist nicht Partei der mit dem erfolgreichen Bieter abzuschließenden Fördervereinbarung. Die zusätzlichen Mittel wird der PKV e.V. dem Fördermittelempfänger vielmehr auf der Grundlage eines gesonderten Vertrages gewähren.

Die Bieter haben bei der Kalkulation ihres Angebots somit folgendes Finanzvolumen (in Tsd. Euro) zugrunde zu legen:

	2011	2012	2013	2014	2015
GKV	5.081 €	5.081 € ^{*)}	5.081 € ^{*)}	5.081 € ^{*)}	5.081 € ^{*)}
PKV	364 €	364 € ^{**)}	364 € ^{**)}	./.	./.
Gesamt	5.445 €	5.445 €	5.445 €	5.081 €	5.081 €

Die Fördermittel des GKV-Spitzenverbandes sind vollständig für die Umsetzung der Information und Beratung von Verbrauchern und Patienten einzusetzen. Der PKV Verband der privaten Krankenversicherung e.V. wird mit dem in diesem Verfahren auszuwählenden Fördermittelempfänger eine

^{*)} Gemäß § 65 b SGB V (neu) wird sich die Fördersumme in den Folgejahren (ab 2012) entsprechend der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV anpassen.

^{**)} Die Fördermittel des PKV Verband der privaten Krankenversicherung e.V. erhöhen sich (ab 2012) analog der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV.

entsprechende Vereinbarung über die Verwendung der von ihm zur Verfügung gestellten Mittel treffen.

Ziel der zu fördernden neutralen und unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung ist es, ein qualitativ hochwertiges Informations- und Beratungsangebot im Regelbetrieb bereitzustellen, das für Ratsuchende kostenfrei und leicht zugänglich ist, und dessen fachliche Unabhängigkeit, insbesondere von Interessen der Leistungserbringer und Kostenträger im Gesundheitswesen, nachweisbar ist. Die neutrale und unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung soll zur Stärkung der Patientensouveränität und zur Erreichung der mit § 65b SGB V (neu) gesteckten Ziele beitragen.

Um ihren Auftrag zu erfüllen, muss die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung mit anderen bereits bestehenden Informations- und Beratungsangeboten kooperieren, sofern diese den hier beschriebenen Qualitätskriterien für Information und Beratung gerecht werden. Zur Vermeidung von Doppelstrukturen soll eine neutrale und unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung an andere qualifizierte oder auch zuständige Akteure weiter verweisen (Lotsenfunktion). Entsprechende Verweisinformationen müssen daher Bestandteil des Informations- und Beratungsprozesses der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung sein. Nur in aufwändigen Einzelfällen und bei fehlenden Verweisoptionen kann eine Begleitung von Ratsuchenden notwendig sein, um deren Anliegen zu klären.

Neben der Information und Beratung von Verbrauchern und Patienten im Gesundheitswesen muss die neutrale und unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung auch dazu dienen, Erkenntnisse aus der Beratungstätigkeit in die Organisation der Versorgungsabläufe zurückfließen zu lassen. Diese Aufgabe hat die zu fördernde Beratungseinrichtung u. a. durch regelmäßige Berichterstattung an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung auf der Grundlage einer gesicherten Datenbasis zu erfüllen.

Die Beratungstätigkeit der zu fördernden neutralen und unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung muss einer dauerhaften internen Qualitätssicherung und Prozessoptimierung unterliegen. Zusätzlich wird der GKV-Spitzenverband eine aus den Fördermitteln zu finanzierende externe Evaluation beauftragen. Er wird zudem einen Beirat einrichten, der das Regelangebot auch weiterhin in beratender Funktion begleiten wird.

2 Leistungsbereiche

Die zu vergebenden Fördermittel sind für eine kostenfreie und qualitätsgesicherte Information und Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen einzusetzen mit dem Ziel, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken, Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen und die gesundheitlichen Kompetenzen von Ratsuchenden zu fördern.

Die Verbraucher- und Patientenberatung muss nach § 65b SGB V (neu) unabhängig und neutral sein. Unabhängigkeit und Neutralität in diesem Sinne sind wie folgt definiert:

- Einflussnahmen auf Beratungsinhalte oder auch Beratungsstandards durch Dritte (Träger oder auch Kooperationspartner) müssen ausgeschlossen sein. Zu diesem Zweck muss die zu fördernde Einrichtung insbesondere über eine entsprechend verfasste und gestaltete Rechtsform verfügen;
- die Organisationsform der zu fördernden Einrichtung ist so zu gestalten, dass Nutzer die eigenständige Existenz einer unabhängigen Patientenberatung wahrnehmen. Dies bedingt insbesondere die Zurückstellung eigener institutioneller Interessen hinter die Förderziele.

Die Bieter müssen in dem dem Angebot beizufügenden Realisierungskonzept darlegen, mit welchen rechtlichen, organisatorischen oder institutionellen Mitteln sie Unabhängigkeit und Neutralität in der Verbraucher- und Patientenberatung gewährleisten werden.

Im Einzelnen umfasst die zu fördernde Tätigkeit die folgenden Aufgaben:

2.1 Zentrale Steuerung

Die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung muss aus regionalen Beratungsstellen (siehe hierzu unter 2.2) und einer zentralen Steuerungseinheit bestehen. Die strategische und operative Steuerung wird durch die zentrale Einheit wahrgenommen. Sie muss gewährleisten, dass fachliche und organisatorische Vorgaben unverzüglich und in der gesamten Organisation umgesetzt werden.

Die wichtigsten Aufgabenfelder der zentralen Steuerungseinheit sind:

- Aufbau und Weiterentwicklung eines Netzwerks von regionalen Beratungsstellen.
- Konzeption und Pflege eines internetgestützten Informations- und Beratungsangebots (siehe hierzu unter 2.4)
- Betrieb eines kostenfreien, bundesweit einheitlich anzuwählenden, zentralen Beratungstelefons (siehe hierzu unter 2.3)
- Finanzcontrolling zur Sicherstellung des zweckgebundenen und wirtschaftlichen Ressourceneinsatzes
- Durchführung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit auf Bundesebene und Unterstützung bzw. Koordi-

nierung der regionalen Aktivitäten (siehe hierzu unter 2.10)

- Aufbau und Pflege eines Netzwerks zu fachlichen und politischen Institutionen, Kooperationspartnern etc. auf Bundesebene und Unterstützung der regionalen Aktivitäten (siehe hierzu unter 2.6)
- Gewährleistung einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und –sicherung zur Sicherstellung eines einheitlichen Informations- und Beratungsprozesses auf hohem Niveau inkl. Qualitäts- und Wissensmanagement und Qualifizierung der Mitarbeiter (siehe hierzu unter 2.8)
- Aggregierte thematische Auswertung von Beratungsanfragen und gezielte Rückmeldung der Ergebnisse ins System der Gesundheitsversorgung (siehe hierzu unter 2.11)

Aus dem Realisierungskonzept muss ersichtlich werden, wie das Zusammenwirken von zentraler Steuerungseinheit und regionalen Beratungsstellen gestaltet wird. Es muss dargestellt werden, welche Instrumente zur strategischen und operativen Steuerung eingesetzt werden, welche Weisungsbefugnisse die zentrale Steuerung ggü. den regionalen Beratungsstellen hat und wie diese durchgesetzt werden können. Weiterhin ist darzulegen, wo der Standort der zentralen Steuerungseinheit sein wird und dass sie mit einer kompetenten Leitung und ebenso kompetenten Referenten in den vorgenannten Aufgabenfeldern ausgestattet und organisiert wird.

2.2 Regionale Beratungsstellen

2.2.1 Regionale Präsenz

Für die Beratung von Patienten und Verbrauchern sind bundesweit Beratungsstellen einzurichten. Dadurch soll sicherge-

stellt werden, dass die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung Kenntnis der regionalen gesundheitlichen Versorgungsstrukturen hat, diese Kenntnisse in die Information und Beratung von Ratsuchenden einfließen lässt und sich in den regionalen Netzwerken im Sinne der Ziele der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung engagieren kann (vgl. hierzu auch unter 2.9). Durch die Verteilung der regionalen Standorte muss eine gute Zugänglichkeit des Angebots im Sinne einer guten verkehrstechnischen Erreichbarkeit gewährleistet werden.

Für die Anzahl und Auswahl der Standorte der regionalen Beratungsstellen sind in dem Realisierungskonzept begründete Vorschläge zu unterbreiten. Dabei ist es wünschenswert, dass eine geografische Nähe zu Parallelangeboten bereits existierender, ähnlich ausgerichteter Patientenberatungsstellen vermieden wird.

2.2.2 Beratungsschwerpunkte

Insgesamt ist die zu fördernde unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung als ein niedrighschwelliges, thematisch breit aufgestelltes Angebot einzurichten.

Die Information und Beratung in den regionalen Beratungsstellen konzentriert sich besonders auf gesundheitlich-medizinische sowie gesundheitsrechtliche Gebiete. Im Mittelpunkt stehen dabei vor allem folgende Aspekte:

- Klärung von Problemen mit Leistungserbringern und Kostenträgern
- Adressen und Telefonnummern von Ärzten, Krankenhäusern, Beratungsstellen usw.
- Rechte und Ansprüche von Patienten
- Wechsel der Krankenversicherung

- Möglichkeit, zu medizinischen Fragestellungen eine zusätzliche, evidenzbasierte Einschätzung zu erhalten
- Wirksamkeit und Risiken von verschreibungspflichtigen Medikamenten
- Änderungen bzw. neue Bestimmungen durch Gesundheitsreformen oder Rechtsänderungen
- Beitragssätze, Leistungen und Zusatzversicherungen im Rahmen der Gesetzlichen Krankenversicherung

Um Ratsuchende in ihrer Entscheidungsfähigkeit in Gesundheitsfragen und bei der Wahrnehmung ihrer Rechte gegenüber Leistungserbringern und Kostenträgern zu stärken, müssen Informationen und Beratung dabei stets sachlich korrekt und bei medizinischen Fragestellungen auf der Basis der höchsten verfügbaren Evidenz erfolgen.

Information und Beratung sind so zu strukturieren, dass sie zu einer Orientierung der Ratsuchenden und Klärung ihrer Anliegen führen, sich jedoch von der anwaltlichen wie ärztlichen Tätigkeit abgrenzen. Daher sind klare Grenzen der Beratung und Standards für die qualifizierte Weiterleitung von Ratsuchenden notwendig:

- Bei gesundheitlich-medizinischen Fragestellungen ist das Angebot der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung strikt von der ärztlichen Tätigkeit abzugrenzen. Sie wird bei indikationsspezifischen Anfragen informierend und beratend im Sinne einer qualifizierten nicht-direktiven Erstberatung mit Orientierungs- und Lotsenfunktion zur Stärkung der Patientensouveränität tätig. Eine intensive begleitende Einzelfallhilfe ist nur in Ausnahmefällen vorzusehen.
- Der Umfang der gesundheitsrechtlichen Beratung ist auf allgemeine rechtliche Auskünfte begrenzt. Im Rahmen dieser Beratung sind Ratsuchende dar-

über aufzuklären, welche rechtlichen Möglichkeiten sich ihnen bei bestimmten Fragestellungen eröffnen. Auch hier gilt, dass eine intensive begleitende Einzelfallhilfe nur in Ausnahmefällen vorzusehen ist.

Die gesundheitlich–medizinische und gesundheitsrechtliche Beratung wird durch eine psychosoziale Kompetenz ergänzt. Diese bezieht sich auf allgemeine Beratungskompetenzen für eine lösungs– und patientenorientierte Gesprächsführung, Krankheitsbewältigung, Stärkung im Umgang mit den Akteuren des Versorgungssystems etc..

Im Realisierungskonzept ist darzulegen, welche Qualitätsstandards der Beratung in den relevanten Bereichen zugrunde gelegt werden und welche Verweisregeln beachtet werden. Die Umsetzung und Einhaltung dieser Standards im Rahmen eines zentralen Qualitätsmanagements (vgl. hierzu auch unter 2.1 und 2.8) muss deutlich werden.

2.2.3 Qualifikation und Vergütung der Mitarbeiter

Die durch den Zuwendungsempfänger vorzunehmende Stellenbesetzung hat interdisziplinär zu erfolgen. Für das ärztliche Fachpersonal ist eine Quote von 25 % wünschenswert. Weitere Mitarbeiter sollten über einen juristischen oder psychologischen Hochschulabschluss verfügen oder sich durch einschlägige Berufserfahrung in der Patientenberatung und einen anderweitigen akademischen Abschluss mit Bezug zum Gesundheitswesen qualifizieren.

Um bei gegebener Interdisziplinarität in der Mitarbeiterstruktur die Voraussetzung für eine einheitliche Identität der unabhängigen Verbraucher– und Patientenberatung zu stärken, ist ein einheitliches, plausibles Gehaltsgefüge wünschenswert.

Aus dem Realisierungskonzept muss hervorgehen, welche Qualifikationen die bereits verfügbaren Berater besitzen bzw. wie die Besetzung der Stellen geplant ist, und welche Vergütung zugrunde gelegt wird. Darüber hinaus ist darzulegen, welche Kriterien bei der Personalauswahl angelegt werden und welche Personalentwicklungsstrategie verfolgt wird, um die einheitliche Beratungsqualität dauerhaft sicherstellen zu können.

2.2.4 Erreichbarkeit und Beratungsformen

Die Information und Beratung in den regionalen Beratungsstellen erfolgt persönlich in Form von öffentlichen Sprechstunden, persönlich-telefonisch, postalisch und per E-Mail. Die persönliche und telefonische Erreichbarkeit der Beratungsstellen soll verbundeinheitlich an mindestens vier Wochentagen erfolgen. Vormittage, Nachmittage und frühe Abendstunden sind dabei bedarfsgerecht abzudecken.

Der Zugang zu den Räumlichkeiten der regionalen Beratungsstellen ist barrierefrei zu gestalten.

Das Realisierungskonzept muss konkrete und aufeinander abgestimmte Angaben zur Erreichbarkeit der unterschiedlichen Beratungsformen auf regionaler Ebene unter Einbeziehung eines einzurichtenden kostenfreien, bundesweit einheitlich anzuwählenden Beratungstelefon (siehe hierzu unter 2.3) und eines umfangreichen, internetbasierten Informations- und Beratungsangebots (siehe hierzu auch unter 2.4) enthalten.

2.2.5 Personelle Ausstattung

Bei der personellen Ausstattung der regionalen Beratungsstellen ist zu berücksichtigen, dass zur Gewährleistung nutzerfreundlicher Öffnungszeiten, einer guten Erreichbarkeit

während der Sprechzeiten sowie zur Sicherstellung des Beratungsbetriebs auch bei Urlaub, Krankheit, Fortbildung etc. eine Mindestausstattung pro regionaler Beratungsstelle mit drei vollzeitäquivalenten Stellen wünschenswert ist.

Das Realisierungskonzept muss Angaben enthalten, über welche personelle Ausstattung die regionalen Beratungsstellen verfügen sollen.

2.2.6 Beratungsunterstützende Aufgaben

Das Aufgabenspektrum der regionalen Beratungsstellen umfasst neben der unmittelbaren Beratungstätigkeit die aktive Mitwirkung an der Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung und der Qualitätssicherung des Beratungsangebots. Zentral hierfür ist u. a.:

- die Beteiligung an gemeinsamer Dokumentation, Evaluation und Qualitätssicherung in der Beratung sowie die regelmäßige Beteiligung an Fortbildungsveranstaltungen (vgl. hierzu auch unter 2.8)
- die Mitwirkung bei der Herstellung von stabilen Kooperationsbeziehungen und Vernetzungsstrukturen innerhalb und außerhalb des Verbundes (vgl. hierzu auch unter 2.9),
- die Berücksichtigung des verbundweiten und – einheitlichen Corporate Designs sowie die Mitwirkung an einer abgestimmten Öffentlichkeitsarbeit (vgl. hierzu auch unter 2.10)

Außerdem ist in den regionalen Beratungsstellen für eine professionelle Büroorganisation und –infrastruktur zu sorgen, die u. a. gewährleistet, dass persönlich und telefonisch Ratsuchende empfangen und weitergeleitet werden können sowie die Mittelverwendung den Erfordernissen eines professionellen Finanzcontrollings entsprechend dokumentiert wird.

Im Realisierungskonzept ist darzustellen, wie diese Leistungs- und Qualitätsmerkmale der beratungsunterstützenden Aufgaben organisiert und abgedeckt werden.

2.3 Bundesweites Beratungstelefon

Neben den persönlichen, telefonischen, postalischen und internetbasierten Informations- und Beratungsangeboten soll die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung über ein kostenfreies, bundesweit einheitlich anzuwählendes zentrales Beratungstelefon erreichbar sein. Hierfür wird eine bundesweit einheitliche Telefonnummer (0800-Nummer) zur Verfügung gestellt.

Aus dem Realisierungskonzept muss hervorgehen, wie das bundesweit einheitliche Beratungstelefon in ein schlüssiges Gesamtkonzept zur unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung integriert wird.

2.4 Internetangebot

Ein thematisch strukturiertes und umfassendes Informationsangebot, das im Vorfeld oder im Nachgang einer Beratung per Internet zur Verfügung gestellt wird, sowie eine Online-Beratungsmöglichkeit per E-Mail sind als eigenständige Gestaltungsbereiche aufzubauen. Die existierenden Domains www.upd-online.de, www.unabhaengige-patientenberatung.de und www.unabhängige-patientenberatung.de werden vom GKV-Spitzenverband zur Verfügung gestellt. Das Internet ist als integraler Bestandteil des Informations- und Beratungskonzepts für die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung zu nutzen, inhaltlich und technisch zu pflegen und professionell weiterzuentwickeln.

Neben den Inhalten der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung müssen auch Informationen über andere An-

bieter qualitativ hochwertiger Beratungs- und Informationsleistungen zur Verfügung gestellt werden.

Der Internetauftritt liegt auf einem neutralen Server. Der Anbieter erhält vom GKV-Spitzenverband für die Zeitdauer des Vertrages den uneingeschränkten, kostenlosen Zugang zum Server und allen bereitgestellten Software-Komponenten.

Das Portal muss den Grundsätzen der Barrierefreiheit folgen. Hierbei ist das Messverfahren der "BIK – barrierefrei informieren und kommunizieren" (www.bik-online.info) ausschlaggebend. Als Zielwert im Sinne des Messverfahrens soll mindestens eine gute Zugänglichkeit erreicht werden (≥ 90 Punkte nach BIK).

In dem Realisierungskonzept ist darzulegen, welche Informationsbereiche das Internetangebot der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung abdecken wird. Deutlich werden muss, wie es sich als ein eigenständiges, aktuelles und qualitätsgesichertes Informations- und Beratungsinstrument in das Gesamtkonzept der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung einfügt.

2.5 Überregionale Kompetenzstellen

Das Angebot der regionalen Beratungsstellen ist durch themenspezifische überregionale Angebote zu ergänzen. Diese sollen im Sinne von Kompetenzstellen eine fachspezifische Hintergrundberatung der Berater und / oder indikations- und versorgungsspezifische Informations- und Beratungsangebote für Ratsuchende bereithalten. Auswahlkriterien für die Themen der überregionalen Kompetenzstellen sind z.B. eine hohe versorgungspolitische Relevanz bzw. die Komplexität entsprechender Anfragen bei der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung.

Überregionale Kompetenzstellen können entweder in Kooperation mit externen Partnern eingerichtet werden, wenn diese

bereits unabhängig und qualitativ hochwertig arbeiten. Ebenso ist auch eine Kompetenzbündelung an Standorten der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung möglich.

Im Realisierungskonzept sind begründete Vorschläge für die thematische Ausrichtung, das Leistungsprofil und die Organisationsform überregionaler Kompetenzstellen zu unterbreiten. Zudem hat der Bieter zu skizzieren, wie deren Einbindung in die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung und ihre bedarfsgerechte Zugänglichkeit für Berater und / oder Ratsuchende sicher gestellt werden soll.

2.6 Innovationsprojekte

Parallel zum Regelbetrieb der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung sollen innovative Zugangswege zu schwer erreichbaren Zielgruppen der Beratung oder innovative Beratungsformen und -themen erprobt werden. Diese müssen von hoher Relevanz für die Weiterentwicklung einer neutralen und unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung sein. Ein Ergebnistransfer dieser Erprobung in das Regelangebot soll während der Laufzeit geleistet werden.

Die Erprobung soll durch eine eigenständige fachliche Begleitung und Wirkungsanalyse unterstützt werden. Der Budgetrahmen für Innovationsprojekte und Begleitung beträgt maximal bei 1,5 % der gesetzlich vorgesehenen jährlichen Fördersumme.

Im Realisierungskonzept müssen begründete Themenvorschläge für Innovationsprojekte enthalten sein.

Die Auswahl eines oder mehrerer Themen und die Organisation und Einbindung entsprechender Projekte erfolgt im Laufe des ersten Förderjahres auf der Grundlage eines dann konkret auszuarbeitenden Feinkonzeptes unter Einbeziehung des vom GKV-Spitzenverband einzurichtenden Beirats.

2.7 Angebote für Ratsuchende mit Migrationshintergrund

Um Ratsuchenden mit Migrationshintergrund ein muttersprachliches Angebot machen zu können (z.B. in türkischer Sprache), sind mindestens vier qualifizierte Berater einzusetzen, die zusätzlich über einen nachweisbaren bilingualen, interkulturellen Ausbildungs- oder beruflichen Erfahrungshintergrund verfügen.

Zur Finanzierung dieses, zunächst auf drei Jahre befristeten, zusätzlichem muttersprachlichen Angebots stellt der Verband der privaten Krankenversicherung e.V. im Jahr 2011 364.000 Euro zur Verfügung. In den Jahren 2012 und 2013 erhöht sich dieser Betrag analog der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV.

Aus dem Realisierungskonzept muss erkennbar sein, wie sich der Bieter bei der Beratung, der Einrichtung von überregionalen Kompetenzstellen oder der Umsetzung von Innovationsprojekten der Zielgruppe mit Migrationshintergrund annehmen wird. Es muss deutlich werden, wie die Berater mit einem zusätzlichen bilingualen, interkulturellen Hintergrund in das Angebot einer unabhängigen Patientenberatung integriert werden.

2.8 Qualitätsmanagement

Die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung muss auf Basis klarer Beratungsstandards erfolgen, um eine einheitliche Qualität auf hohem Niveau sicherzustellen. Es bedarf einer klaren Definition, zu welchen Themen auf welcher Wissensgrundlage wie intensiv informiert und beraten wird, und wie Abgabe- und Verweisregeln umzusetzen sind. Definiert werden muss auch, wo Nutzer nicht weiterverwiesen werden können und eine eigene Information und Beratung bis hin zur Einzelfallbetreuung erfolgt.

Um das Angebot optimal an die Bedürfnisse der Ratsuchenden auszurichten, ist die Weiterentwicklung und Anwendung strukturierender und qualitätssichernder Prozessstandards notwendig. Die zu fördernde Einrichtung muss die strategische und operative Steuerung der Beratungstätigkeit durch eine zentrale Steuerungseinheit gewährleisten, um fachliche und organisatorische Vorgaben, insbesondere einheitliche Qualitätsstandards zeitnah in der Einzelberatung umzusetzen. Unverzichtbare Qualitätskriterien der Beratungstätigkeit sind dabei die sachliche Richtigkeit, die Evidenzbasiertheit medizinischer Auskünfte und die nicht-direktive, weltanschaulich neutrale, empathische und allgemein verständliche Beratung und Vermittlung von Information. Diese Qualitätskriterien kennzeichnen die Professionalität der unabhängigen Patientenberatung und sind von allen Organisationseinheiten verbindlich umzusetzen.

Im Realisierungskonzept ist darzulegen, wie entsprechende Beratungsstandards durch zentral verantwortete Verfahren der Qualitätsentwicklung und -sicherung, der Personalentwicklung, des Wissensmanagements, des internen Beschwerdemanagements etc. gewährleistet werden.

2.9 Kooperation und Vernetzung

Ein Erfolgsfaktor einer neutralen und unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung besteht im Aufbau und in der Pflege eines Kooperationsnetzwerks zu anderen unabhängigen, aber auch interessengebundenen Partnern im Gesundheitssystem, soweit diese qualitätsgesicherte Informationen und Beratung anbieten oder eine fachliche Zuständigkeit für die Anliegen der Ratsuchenden haben. Die Netzwerkarbeit soll auf Bundesebene und ganz gezielt auch auf regionaler Ebene stattfinden, damit Ratsuchende mit ihren Anliegen hier an kompetente bzw. zuständige Institutionen und ggf. auch an konkrete Ansprechpersonen verwiesen werden können. Auch umgekehrt gilt, dass Kooperationspartner im Gesund-

heitssystem den Auftrag und die Leistungen der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung kennen müssen, um ihrerseits hierhin verweisen zu können. Aus der Vernetzung und Kooperation ergibt sich somit ein zentraler Mehrwert der regionalen Präsenz einer unabhängigen Patientenberatung.

Sowohl auf Bundes- als auch auf regionaler Ebene kooperiert die neutrale und unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung mit Kostenträgern, Leistungserbringern, fachlich relevanten Instituten, Anbietern von Beratung und Information, der Selbsthilfe, Vertretern der Politik, gesundheitspolitischen Verbänden, Gremien und Bündnissen, Wohlfahrtsverbänden etc.

Die Mitarbeiter in den regionalen Beratungsstellen und der zentralen Steuerungseinheit müssen über fundierte Kenntnisse der Strukturen und Akteure im Gesundheitssystem verfügen. Ihre Bereitschaft und Kompetenz, mit anderen qualifizierten Anbietern und Akteuren zusammenzuarbeiten und an diese in geeigneten Fällen auch zu verweisen, sind unverzichtbar, um Synergieeffekte zu nutzen und Doppelstrukturen zu vermeiden.

Das Realisierungskonzept muss konzeptionelle Vorstellungen enthalten, die erkennen lassen, auf welchen relevanten Kontakten die Bieter auf Bundes- und regionaler Ebene aufbauen und wie sie diese im Kontext der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung einbringen und erweitern wollen.

2.10 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit soll dazu beitragen, die unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung bekannt zu machen und ihr einheitliches Markenbild zu verfestigen. Für die Öffentlichkeitsarbeit muss daher ein einheitliches Corporate Design verwendet werden, so dass die eigenständige Identität einer unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung klar erkennbar ist. Die Wort-Bildmarke der unabhängigen Verbrau-

cher- und Patientenberatung sowie die Domains <www.upd-online.de>, <www.unabhaengige-patientenberatung.de> und <www.unabhängige-patientenberatung.de> werden vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt.

In dem Realisierungskonzept ist das Vorgehen für die regionale und bundesweite Öffentlichkeitsarbeit zu skizzieren. Es muss daraus hervorgehen, wie die Bekanntheit der unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung in den Regionen und im Bund und das einheitliche Markenbild gestärkt werden.

2.11 Rückmeldefunktion

Die neutrale und unabhängige Verbraucher- und Patientenberatung hat im Rahmen einer regelmäßigen Berichterstattung an den Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten über Schwerpunkte der Beratungstätigkeit und identifizierbare Problemlagen zu berichten und damit eine Seismografenfunktion zu erfüllen. Die Vorlage eines schriftlichen Berichts erfolgt jährlich. Zum jeweiligen Halbjahr soll ein Zwischenstand an den Patientenbeauftragten übermittelt werden, der es erlaubt, Erkenntnisse aus der Beratung in die Organisation der Versorgungsabläufe zurückfließen zu lassen und der ggf. auch Hinweise zu Über-, Unter- und Fehlversorgung geben kann.

Eine für die Berichterstattung notwendige differenzierte Falldokumentation ist in Abstimmung mit einer vom GKV-Spitzenverband im Rahmen der externen Evaluation zur Verfügung gestellten gesundheitswissenschaftlichen Unterstützung einzurichten. Die Berichtslegung erfolgt ebenfalls in Zusammenarbeit mit dieser gesundheitswissenschaftlichen Unterstützung. Nähere Festlegungen hierzu enthält die Fördervereinbarung.