



Spitzenverband

# Faktenblatt

Thema: Unabhängige Patienten-  
beratung Deutschland (UPD)

## Ausschreibungsverfahren

Um seinerseits dafür Sorge zu tragen, dass es – bei Vorliegen einer entsprechenden gesetzlichen Regelung – nicht zu weiteren Zeitverzögerungen kommt, hat der GKV-Spitzenverband noch vor dem Vorliegen eines Gesetzesentwurfs damit begonnen, formale Voraussetzungen und Fristen einer Ausschreibung zu klären. Hierdurch ist es gelungen, das neue Angebot schon im August 2010 auszuschreiben, dies allerdings unter dem Vorbehalt, dass die Zuschlagserteilung erst nach Inkrafttreten des Gesetzes erfolgt.

### Begründung für die Auswahl des Ausschreibungsverfahrens

Der GKV-Spitzenverband hat sich für die Durchführung eines Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb entschieden, um den Erkenntnissen aus dem Modellvorhaben einerseits und den vorgeschlagenen strategischen und konzeptionellen Überlegungen sowie Lösungswegen der Bieter andererseits Rechnung zu tragen.

### Zeitplan

- 25.02.2010: Fachtagung des GKV-Spitzenverbandes „Unabhängige Patienten- und Verbraucherberatung – ein Modell mit Zukunft.“  
Vorstellung des 2. Zwischenberichts mit wichtigen Ergebnissen des Modellvorhabens als politische Entscheidungsgrundlage.
- 24.04.2010: Der wissenschaftliche Beirat für das Modellvorhaben befasst sich mit den ersten Eckpunkten einer Ausschreibung.
- 29.06.2010: Kabinettsentwurf für das AMNOG mit einer Neuformulierung des § 65b SGB V als Regelangebot.
- 16.08.2010: Start des europäischen Ausschreibungsverfahrens (Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb) durch Versand der Vergabebekanntmachung an das Amt für amtliche Veröffentlichungen der europäischen Gemeinschaften. Frist für die Abgabe von Interessenbekundungen: 04.10.2010
- 04.10. – 17.10.2010: Prüfung der Teilnahmeanträge und Vorauswahl von drei geeigneten Bewerbern.



Spitzenverband

## Faktenblatt

### Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

- 18.10.2010: Versand der Vergabeunterlagen an die drei ausgewählten Bieter, Abgabefrist für Angebote: 15.11.2010
- 15.11. - 30.11. 2010: Prüfung der Angebote unter Einbezug des Patientenbeauftragten der Bundesregierung und weiterer Sachverständiger.
- 02.12. 2010: Präsentation der Bieterangebote vor dem erweiterten Beirat § 65b SGB V.
- 09. 12.2010: Start von vier Verhandlungsrunden mit zwei verbleibenden Bietern.
- 10.01.2011: letzte Verhandlungsrunde
- 12.01.2011: Abgabe der Finalangebote und letzte Bewertung, Information an den nicht berücksichtigten Bieter.
- 13.01.2011 – 23.01.2010, 23:59 Uhr, 10-tägige Informations- und Wartepflicht
- 24.01.2011: Zuschlag auf das Angebot der Bietergemeinschaft SVV
- 27.01.2011: Vertragsunterzeichnung und Pressekonferenz

### Künftiger Anbieter des Regelangebots

Nach intensiven Vertragsverhandlungen mit zwei Bietern hat der GKV- Spitzenverband der Bewerbergemeinschaft SVV am 24.01.2011 den Zuschlag erteilt. Die Bietergemeinschaft setzt sich aus den Gesellschaftern des bisherigen Modellvorhabens, der UPD gGmbH, zusammen. Dies sind:

- Sozialverband VdK Deutschland e. V. (VdK)
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)
- Verbund unabhängige Patientenberatung e. V. (VuP)



Spitzenverband

# Faktenblatt

## Thema: Unabhängige Patienten-beratung Deutschland (UPD)

Das künftige Regelangebot wird durch die Bundesgeschäftsstelle mit Sitz in Berlin zentral gesteuert und organisiert, die Beratungsleistungen vor Ort werden durch Mitarbeiter erbracht, die bei regionalen Trägern des Verbandes angestellt sind. Die Träger der regionalen Beratungsstellen sind Landes- bzw. Mitgliedsverbände der Gesellschafter. Die Bundesgeschäftsstelle übernimmt unterstützende Leistungen für die regionalen Beratungsstellen und sorgt für optimale Prozesse, um insbesondere die Qualität für einen einheitlichen Informations- und Beratungsprozess auf hohem Niveau zu sichern oder auch die Pflege und Weiterentwicklung bestehender Netzwerke vor Ort zu unterstützen.

### Finanzierung und Laufzeit

Die Laufzeit der UPD beträgt fünf Jahre. Hierfür steht jährlich ein finanzielles Fördervolumen von 5.081.000 € zur Verfügung, das sich wie folgt zusammensetzt:

Verfügbare Mittel gem. § 65b SGB V	5.200.000 €
Abzüglich Budget der externen Evaluation (inkl. MwSt.)	119.000 €
Summe	5.081.000 €

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

Der PKV-Verband der privaten Krankenversicherung e. V. (PKV e. V.) hat sich gegenüber dem GKV-Spitzenverband verpflichtet, dem Zuwendungsempfänger drei Jahre lang 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 Bezugsgrößen nach § 18 Abs. 1 SGB IV angepasst. Er ist vom Fördermittelempfänger für die Finanzierung eines zusätzlichen muttersprachlichen Angebots für Ratsuchende mit Migrationshintergrund zu verwenden.



# Faktenblatt

## Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

	2011	2012	2013	2014	2015
GKV	5.081 €	5.081 € <sup>1</sup>	5.081 € <sup>1</sup>	5.081 € <sup>1</sup>	5.081 € <sup>1</sup>
PKV	364 €	364 € <sup>2</sup>	364 € <sup>2</sup>	./.	./.
<b>Gesamt</b>	<b>5.445 €</b>	<b>5.445 €<sup>1,2</sup></b>	<b>5.445 €<sup>1,2</sup></b>	<b>5.081 €<sup>1</sup></b>	<b>5.081 €<sup>1</sup></b>

Summenangaben in tausend Euro

Die UPD soll ein dauerhaftes Beratungsangebot sein. Deshalb wird rechtzeitig vor dem Ende der gesetzlich vorgegebenen fünfjährigen Laufzeit die Trägerschaft erneut ausgeschrieben, dann wieder für fünf Jahre.

### Beratungsstrukturen der künftigen UPD

- 21 regionale Beratungsstellen, die telefonisch, persönlich, postalisch und online Beratung anbieten und barrierefrei erreichbar sind.
- Eine für die Ratsuchenden kostenlose bundesweite Hotline als niedrigschwelliger Zugang zu Information und Beratung unter der zentralen Rufnummer 0800 – 0117722.
- Ein barrierefreies Internet-Angebot unter: [www.unabhaengige-patientenberatung.de](http://www.unabhaengige-patientenberatung.de) oder [www.upd-online.de](http://www.upd-online.de), das künftig den Nutzern verstärkt den Zugang zu Inhalten anderer seriöser Informationsanbieter eröffnen soll.
- Kooperationen mit überregionalen Kompetenzstellen zu ausgewählten Themen wie „Arzneimittel“ oder „Zahngesundheit“, die Ratsuchenden direkt oder über einen Hintergrunddienst der Berater zur Verfügung stehen.
- Die gezielte Erprobung innovativer Zugangswege zu schwer erreichbaren Zielgruppen der Beratung oder innovativer Beratungsformen und -themen ist im Rahmen von Innovationsprojekten möglich. Die Auswahl der Themen (z. B. Angebote zur Beratung in leicht verständlicher Sprache, insbesondere auch für schwer erreichbare und eher bildungsferne

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

<sup>2</sup> Die Fördermittel des PKV Verband der privaten Krankenversicherung e.V. erhöhen sich (ab 2012) analog der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgrößen nach § 18 Abs. 1 SGB IV.



Spitzenverband

## Faktenblatt

### Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Ratsuchende) erfolgt unter Einbeziehung des vom GKV-Spitzenverbandes eingerichteten Beirats.

- Eine wichtige Funktion des neuen Angebots ist die sog. Rückmelde- oder auch Seismographenfunktion: D. h., eine Analyse der Beratungsfälle und zusätzliche methodische Ansätze der begleitenden Evaluation soll der UPD helfen, Fehlentwicklungen wie Über-, Unter- und Fehlversorgung im Gesundheitswesen aufzuzeigen.

### Anzahl der Mitarbeiter

Insgesamt 63 Mitarbeiter für die Beratung, die mit je 28 Wochenstunden (45,36 Vollzeitkräfte) in drei Kernkompetenzfeldern arbeiten:

- Gesundheit
- Zivil-/Sozialrecht
- Psychosoziales

In der Bundesgeschäftsstelle sind 14 Mitarbeiter mit Aufgaben der zentralen Steuerung befasst (entspricht 11,25 Vollzeitkräften), neben der Geschäftsführung u. a. Controlling, Qualitäts- und Qualitätsmanagement, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kooperations- und Netzwerkmanagement.

### Qualifikation der Berater

Berufsqualifizierender Hochschulabschluss für eines der Kompetenzfelder (wie z. B. Jurist, Mediziner, Sozialpsychologe) oder mehrjährige Berufserfahrung in einem der Kompetenzfelder von mindestens zwei Jahren. Angestrebte Medizinerquote: 25 %.

### Wissenschaftliche Begleitung

Das neue Regelangebot wird auch künftig extern über die gesamte Laufzeit evaluiert. Hiefür steht für die Jahre 2011 – 2015 ein Gesamtbetrag von 470.000 Euro zur Verfügung. Die Evaluation erhebt u. a. die Beratungsqualität, analysiert die Netzwerkstrukturen sowie die Zufriedenheit der Ratsuchenden mit dem neuen Angebot. Die Evaluation unterstützt zudem die Rückmelde- bzw. Seismographenfunktion, d. h. das Erkennen von Problemlagen im



Spitzenverband

# Faktenblatt

## Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Gesundheitswesen und die Berichterstattung an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung.

### Beirat

Das Regelangebot wird auch künftig durch einen Beirat begleitet, der zweimal pro Jahr tagt. Diesem gehören neben Wissenschaftlern u. a. der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Vertreter des Bundesministeriums für Gesundheit und des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, der PKV sowie der Verbände der Krankenkassen auf Bundesebene an. Der Beirat befasst sich mit den Auswertungen der wissenschaftlichen Begleitung. Der GKV-Spitzenverband soll laut Gesetz dem Beirat jährlich über den aktuellen Sachstand berichten.

### Anzahl der Ratsuchenden

Aufgrund der Erfahrungen der wissenschaftlichen Begleitung aus der Modellphase kann mit einem Beratungsaufkommen von 70.000 – 100.000 Fällen pro Jahr gerechnet werden (2010: 76.233 dokumentierte Beratungsfälle).

### Themenbereiche der Beratung

Laut Auswertung der elektronischen Beratungsdokumentation verteilen sich die Anfragen folgendermaßen (Mehrfachnennungen möglich):

- 45 % Leistungen der Kostenträger
- 39 % medizinische Aspekte (Krankheitsbilder, Symptome, Therapien, Nebenwirkungen, Behandlungsalternativen)
- 33 % rechtliche Fragestellungen, u. a. zu Patientenrechten, Vorsorgedokumente, Patientenverfügung



Spitzenverband

## Faktenblatt

Thema: Unabhängige Patienten-  
beratung Deutschland (UPD)

### Zugang zur Beratung

Der Zugang zur Beratung erfolgt hauptsächlich telefonisch über die Hotline bzw. das Telefon der regionalen Beratungsstellen (RBS). Auswertungen der Falldokumentation für das erste Halbjahr 2010 ergeben (Mehrfachnennungen möglich):

Telefon RBS	42 %
Hotline	38 %
Besuch RBS	12 %
E-Mail	6 %
Andere/k.A.	5 %
Brief/Fax	3 %
Aufsuchende Beratung	2 %
Gruppenberatung	2 %

Quelle für alle verwendeten Angaben: Prognos; UPD gGmbH