



Der Beauftragte der Bundesregierung  
für die Belange der Patientinnen und Patienten  
sowie Bevollmächtigter für Pflege

## **Die Neuvergabe der Unabhängigen Patientenberatung**

### **Statement des Patientenbeauftragten der Bundesregierung, Staatssekretär Karl-Josef Laumann, zur Pressekonferenz am 21. September 2015**

*– Es gilt das gesprochene Wort –*

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, heute nach Abschluss des Verfahrens endlich die Details zur Neuvergabe der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) erörtern zu können. Eines vorweg: Ich verbinde damit auch die Hoffnung, dass wir dadurch endgültig zu einer sachlichen Debatte zurückkehren können. Denn in den vergangenen Wochen und Monaten sind zum Teil wilde Spekulationen und Mutmaßungen verbreitet worden, die mit der Realität nichts zu tun haben. Das zeigt der Beschluss der 1. Vergabekammer des Bundes vom 3. September 2015 sehr deutlich.

#### **1. Zum Vergabeverfahren**

Der Deutsche Bundestag hat mit dem GKV-Finanzstruktur- und Qualitätsweiterentwicklungsgesetz entschieden, die Fördermittel für die UPD künftig auf neun Millionen Euro jährlich zu erhöhen und die Laufzeit der Förderung von fünf auf sieben Jahre zu verlängern. Er hat damit zugleich bewusst entschieden, dass die UPD auch weiterhin fortlaufend ausgeschrieben und nicht in eine Institution umgewandelt werden soll. Denn: Mit den Ausschreibungen findet immer auch ein Wettbewerb um die besten Ideen, die besten Konzepte und die beste Qualität für die Bürgerinnen und Bürger statt.

Der GKV-Spitzenverband hatte sich in Abstimmung mit mir für die Förderperiode ab 2016 erneut für eine europaweite Ausschreibung entschieden. Das ist das gleiche Verfahren, welches bereits für die nun zu Ende gehende Förderperiode gewählt worden war. Es eröffnet ein größtmögliches Maß an Transparenz und eben jenen

Der Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten sowie Bevollmächtigter für Pflege

Postanschrift: Friedrichstraße 108, 11055 Berlin – Hausanschrift: Mohrenstraße 62, 10117 Berlin

Tel.: +49 (0)30 18 441-3420 – Fax: +49 (0)30 18 441-3422 – E-Mail: Karl-Josef.Laumann@bmg.bund.de

Wettbewerb, bei dem am Ende das für die Patientinnen und Patienten beste Angebot den Zuschlag erhält. Die Kriterien der Ausschreibung wurden dabei zusammen mit dem Beirat der UPD gefasst. Unabhängigkeit, Neutralität, Qualität, Regionalität, Bürgernähe und eine Verbesserung insbesondere der telefonischen Erreichbarkeit waren dabei die wesentlichen Kriterien, die auch mir besonders wichtig waren.

Die Vergabekammer des Bundes hat dieses Verfahren geprüft. Und sie ist in ihrem Beschluss vom 3. September zu folgendem eindeutigen Ergebnis gekommen: „Schließlich gibt es auch keine Anhaltspunkte dafür, dass der Ag [GKV-Spitzenverband; d. Verf.] das Vergabeverfahren manipulativ zugunsten der Bg [Sanvartis GmbH; d. Verf.] betrieben hätte“. Klar ist also: Es hat ein faires und rechtmäßiges Vergabeverfahren gegeben.

## **2. Gewährleistung der Neutralität und Unabhängigkeit**

Die Patientenberatung muss – wie gesetzlich in § 65b SGB V vorgeschrieben – auch in Zukunft neutral und unabhängig sein: von den Krankenkassen, den Ärzten, den Apothekern und auch von allen anderen Akteuren im Gesundheitswesen. Das habe ich von Anfang an in dem Vergabeverfahren deutlich gemacht. Das ist mir auch persönlich ein ganz wichtiges Anliegen.

Das von der Sanvartis GmbH abgegebene Angebot erfüllt diese zwingende Voraussetzung. Auch das hat die Vergabekammer des Bundes unmissverständlich festgestellt. So heißt es in dem Beschluss vom 3. September: „Die Bg [Sanvartis GmbH; d. Verf.] ist geeignet und erfüllt mit dem von ihr angebotenen Konzept die Voraussetzungen an die Unabhängigkeit und Neutralität i.S.d. § 65b SGB V sowie die weiteren Anforderungen der Leistungsbeschreibung.“

Herr Kiefer hat die wesentlichen Eckpfeiler dieser Unabhängigkeit ja bereits dargestellt:

- Es wird eine neue gemeinnützige Gesellschaft gegründet: die UPD gGmbH.
- Erstmals sind – mit Ausnahme einiger Fachärzte, deren Expertise nur in Einzelfällen nachgefragt wird – alle Mitarbeiter bei der UPD unmittelbar angestellt. Sie werden nach TVöD bezahlt und dürfen keine Nebenbeschäftigung haben.
- Neu ist auch, dass die Neutralität und Unabhängigkeit künftig durch einen unabhängigen Auditor überwacht wird.

- Der Beirat, der die UPD auch weiterhin begleiten wird, erhält Weisungsrechte gegenüber der UPD.
- Die Fördervereinbarung beinhaltet sogar die Möglichkeit, bei einer Verletzung der Unabhängigkeit den Vertrag zu kündigen.

### **3. Deutliche Verbesserung der Qualität der Patientenberatung**

Damit kommen wir zu dem, was schließlich den Ausschlag gegeben hat, den Zuschlag zu erteilen: Mit der neuen UPD gGmbH werden wir die Patientenberatung in Deutschland umfassend modernisieren und an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientieren. Ich persönlich bin der Meinung, dass wir für die Bürgerinnen und Bürger einen Quantensprung erreichen. Dafür sprechen insbesondere folgende Gründe:

- Die Erreichbarkeit der UPD wird verbessert: Bereits ab 2017 soll die Anzahl der Beratungen auf jährlich über 200.000 erhöht werden. Zum Vergleich: Aktuell werden rund 81.000 Beratungen pro Jahr durchgeführt. Um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Versicherten Rechnung zu tragen, wird die neue UPD über verschiedene Zugangswege erreichbar sein: telefonisch, schriftlich, online und auch persönlich vor Ort.
- Die telefonische Beratung wird verbessert: Die neue UPD wird länger erreichbar sein – Montag bis Freitag von 8:00 bis 22:00 Uhr, an Samstagen von 8:00 bis 18:00 Uhr (anstatt wie bisher Montag bis Freitag von 10:00 bis 18:00 Uhr, donnerstags von 10:00 bis 20:00 Uhr). Dabei werden die Anrufe zunächst von einem sogenannten „Annahmelevel“ entgegengenommen. Hier wird geklärt, welches Anliegen die Anrufer haben, um sie dann gezielt zur inhaltlichen Beantwortung der Anfrage an Spezialisten der Fachteams weiter zu verbinden. So wird gewährleistet, dass 90 Prozent der Anrufer im ersten Versuch einen Ansprechpartner erreichen. Zudem sollen 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden. Zum Vergleich: Bislang benötigen Ratsuchende im Durchschnitt mehr als drei Anrufversuche, bis sie ihr Anliegen vortragen können. Neu wird übrigens auch sein, dass alle Anrufe für die Ratsuchenden kostenfrei sind – nicht nur aus dem Festnetz, sondern künftig auch aus den Mobilfunknetzen.
- Die persönliche Beratung vor Ort wird verbessert: Die persönliche Beratung vor Ort ist selbstverständlich auch weiterhin möglich. Sie wird sogar noch auf weitere Standorte ausgedehnt: Bislang gibt es bundesweit 21 Beratungsstellen. Die neue UPD wird künftig an mindestens 30 Standorten in Volkshochschulen und Bürgerdiensten erreichbar sein. Diese werden in den Städten angesiedelt, in denen

die bisherige UPD schon jetzt präsent ist, und zusätzlichen weiteren Standorten. Neu ist auch: In Ausnahmefällen kann die persönliche Beratung sogar als aufsuchende Beratung erfolgen, z. B. beim Ratsuchenden zuhause.

- Neue UPD-Mobile: Die neue UPD wird für die persönliche Beratung vor Ort zudem über drei UPD-Mobile verfügen. Damit können auch Patientinnen und Patienten vor Ort beraten werden, die nicht in der Nähe eines der mindestens 30 Standorte wohnen. Die Vor-Ort-Termine der UPD-Mobile an gut frequentierten Standorten werden vorab in der lokalen Presse bekannt gemacht und tragen im Übrigen auch dazu bei, den Bekanntheitsgrad der UPD zu steigern.
- Zügige Beantwortung schriftlicher Anfragen: Ratsuchende können sich natürlich auch schriftlich an die UPD wenden. Anfragen per Brief sollen dabei in der Regel innerhalb von 48 Stunden, Anfragen per Mail oder per Fax innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden.
- Das Internetangebot wird deutlich verbessert: Der Internetauftritt der UPD wird von Grund auf modernisiert und noch besucherfreundlicher gestaltet. Die Barrierefreiheit wird erweitert. Mit der Einbindung von Chats und Webinaren werden Ratsuchenden moderne Informationswege angeboten. Dazu kommen ein Rückruf-Service sowie eine online-Beratung über eine Registrierung oder wahlweise per E-Mail.
- Die Beratung vulnerabler Zielgruppen wird verbessert: Montag bis Samstag von 8:00 bis 18:00 Uhr erbringen türkisch- und russischsprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine allgemeine Beratung. Ist ein Gespräch mit einem Experten notwendig, wird hierzu mit den Ratsuchenden ein Rückruftermin vereinbart, an dem zusätzlich ein Dolmetscher teilnimmt. Auch das gesamte Online-Angebot wird auf Türkisch und Russisch verfügbar sein.
- Altbewährtes bleibt: Die Instrumente der bisherigen UPD, die sich in der Vergangenheit bewährt haben, werden natürlich bleiben. So wird es z. B. auch weiterhin einen jährlichen Monitor geben, in dem die an die UPD gerichteten Fragen und die geschilderten Problemlagen ausgewertet und analysiert werden. Auch werden die bisherigen Datenbanken, das bisherige Logo und vieles mehr der neuen UPD zur Verfügung gestellt. Und ganz wichtig: An die Qualität der Beratung werden auch weiterhin höchste Maßstäbe angelegt. Dabei werden insbesondere die Grundsätze der evidenzbasierten Medizin eingehalten.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie sehen: Die neue UPD wird für die Bürgerinnen und Bürger in unserem Land eine deutlich verbesserte Beratung anbieten – hin zu mehr Qualität, mehr Regionalität und mehr Bürgernähe. Dass diese nur unabhängig und neutral sein kann, versteht sich von selbst und stand für mich nie zur Debatte. Wir brauchen gut informierte und selbstbewusste Patientinnen und Patienten in unserem Gesundheitssystem. Die bisherige UPD hat hier bislang eine gute Arbeit geleistet. Darauf können wir aufbauen. Dafür möchte ich ihr an dieser Stelle auch noch einmal ganz herzlich danken. Nun geht es darum, der Patientenberatung einen ganz neuen Schub zu geben. Ich bin sehr zuversichtlich, dass das der neuen UPD ab Januar 2016 gelingen wird, und bitte Sie, mit dazu beizutragen, dass die UPD bekannter wird.