

Faktenblatt

Thema: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

21.09.2015, Pressestelle GKV-Spitzenverband



Ausschreibungsverfahren

Im Sozialgesetzbuch V, § 65b Abs. 1, ist festgelegt, dass der GKV-Spitzenverband die Förderung einer Unabhängigen Patientenberatung (UPD) nach gesetzlich festgelegten Laufzeiten neu vergibt. Der GKV-Spitzenverband hat im Oktober 2014 die nächste anstehende Förderphase der UPD im Einvernehmen mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung europaweit ausgeschrieben, damit nach Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit (31.12.2015) eine unabhängige Patienten- und Verbraucherberatung nahtlos für Ratsuchende zur Verfügung steht.

Das Vergabeverfahren wurde mit der Zuschlagserteilung auf das Angebot der Sanvartis GmbH am 18.09.2015 abgeschlossen. Die Entscheidung des GKV-Spitzenverbandes ist im Einvernehmen mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung getroffen worden. Damit steht Ratsuchenden mit Beginn des Jahres 2016 die UPD weiterhin als qualifiziertes und unabhängiges Informations- und Beratungsangebot zur Verfügung. Dem neuen Anbieter stehen für die Ausgestaltung des Gesamtangebots UPD in der Zeit vom 01.01.2016 – 31.12.2022 rund 62 Mio. Euro aus Beitragsmitteln der GKV zur Verfügung. Hinzu kommen weitere Fördermittel der PKV in Höhe von 630.000 Euro jährlich.

Wichtige Ziele in der neuen Förderphase

In der neuen Förderphase sollen insbesondere die Anzahl der Beratungskontakte bei sicherer Qualität gesteigert und die Erreichbarkeit des unabhängigen Informations- und Beratungsangebots verbessert werden, um so die Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten zu stärken. Vor allem die telefonische Beratung zu gesundheitlich-medizinischen oder gesundheitsrechtlichen Fragen soll deutlich ausgebaut werden, da dies auch bisher der Zugang war, den Ratsuchende am häufigsten genutzt haben (rund 80 Prozent). Darüber hinaus können sich Ratsuchende mit ihren Fragen auch weiterhin persönlich vor Ort oder online beraten lassen. Ein wichtiges Ziel der kommenden Jahre ist es, die UPD als Breitenangebot bekannter zu machen und dabei auch schwer erreichbare Zielgruppen, wie bildungsferne Menschen oder Migranten, besser zu erreichen.

Begründung für die Auswahl des Ausschreibungsverfahrens

Im Einvernehmen mit dem Patientenbeauftragten und in Abstimmung mit dem begleitenden Beirat hatte sich der GKV-Spitzenverband für die Durchführung eines Verhandlungsverfahrens mit Teilnahmewettbewerb entschieden, um hierdurch einen Qualitätswettbewerb zu initiieren. Das Verfahren stellte ein hohes Maß an Transparenz über die Vergabe her und sicherte allen Bietern gleiche Chancen. Gewünscht war, dass Bieter selbst ihre strategischen und konzeptionellen Überlegungen sowie Lösungswege im Wettbewerb darlegen.



Finanzierung und Laufzeit

Aufgrund einer Gesetzesänderung zu § 65b SGB V im GKV-Finanzstruktur- und Qualitäts-Weiterentwicklungsgesetz von Juli 2014 werden die Fördermittel ab 2016 auf 9 Mio. Euro jährlich erhöht (s. nachfolgende Tabelle 1)¹. Zudem wird die Laufzeit der Förderung von bisher 5 Jahre auf 7 Jahre verlängert.

Fördermittel der GKV (im Vergleich der Förderphasen)

Fördermittel für die UPD (ohne Berücksichtigung der jährlichen Anpassung entsprechend der Entwicklungsgröße)	Förderphase (2011 – 2015)	Förderphase (2016 – 2022)
Jährlich verfügbare Mittel gem. § 65b SGB V	5.200.000 Euro	9.000.000 Euro
abzüglich Budget der externen Evaluation (inkl. MwSt.)	119.000 Euro	150.000 Euro
Summe GKV – jährlich	5.081.000 Euro	8.850.000 Euro
Summe GKV – Gesamtlaufzeit	5 Jahre 25,4 Mio. Euro	7 Jahre 61,9 Mio. Euro

Tabelle 1

Der Verband der privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband) hat sich gegenüber dem GKV-Spitzenverband verpflichtet, dem künftigen Anbieter über die gesamte Laufzeit von sieben Jahren einen jährlichen zusätzlichen Betrag zur Verfügung zu stellen. Dieser beläuft sich im Jahr 2016 auf 630.000 Euro und wird in den Folgejahren ebenfalls analog der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV angepasst. Die Mittel sollen zur Verbesserung der Gesundheitskompetenz schwer erreichbarer Zielgruppen für eine muttersprachliche Beratung in Türkisch und Russisch sowie für eine kultursensible Fortbildung der Beraterinnen und Berater verwendet werden. Damit stehen für die zukünftige UPD in der kommenden Förderphase Fördermittel von insgesamt mehr als 66 Mio. EUR zur Verfügung.

¹ Die Fördersumme wird jährlich entsprechend der prozentualen Veränderung der monatlichen Bezugsgröße nach § 18 Abs. 1 SGB IV angepasst.

Wissenschaftliche Begleitung und Beirat

Die UPD wird auch in der nächsten Förderphase über die gesamte Laufzeit extern wissenschaftlich evaluiert werden. Untersucht werden u. a. die Erreichbarkeit des Beratungsangebots und die Einhaltung der geforderten Qualitätskriterien, wie z. B. die Gewährleistung einer neutralen und unabhängigen Beratung. Das Informations- und Beratungsangebot wird weiterhin durch einen Beirat begleitet, der unter Leitung des Patientenbeauftragten der Bundesregierung tagt. Dem Beirat gehören neben Wissenschaftlern und Patientenvertretern u. a. Vertreter des BMG und des BMJV sowie der PKV an. Der Beirat soll durch seine Expertise die Mittelvergabe unterstützen und Empfehlungen zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Angebots sowie zur Evaluation des Beratungsbetriebs geben.

Nachhaltigkeit der Förderung – Regelung zu den Nutzungsrechten

Damit das bisher gewonnene Wissen und die bisherigen Ergebnisse (wie Konzepte, Kontaktdokumentation, Domain-Namen) auch nach der Ende dieses Jahres ablaufenden Förderphase erhalten bleiben, ist vertraglich sichergestellt, dass dieses Know-how in der neuen Förderphase weiter genutzt werden kann. Sowohl die Wort-Bild-Marke „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“ wie auch die bereits bekannte Hotline-Nummer werden weiterhin genutzt, so dass die Kontinuität des Angebots „UPD“ auch durch die Weiternutzung des Logos und der Hotline-Nummer für Ratsuchende erkennbar wird.

Informationen zum künftigen Angebot der UPD ab 2016

Auftragnehmer ab 2016

Künftiger Auftragnehmer ist eine eigenständige Gesellschaft in Form einer gemeinnützigen GmbH, die weiterhin den geschützten Markennamen „Unabhängige Patientenberatung Deutschland“ (UPD) trägt. Gesellschafter der neuen UPD ist die Sanvartis GmbH, die in der europaweiten Ausschreibung mit ihrem Konzept überzeugt hat.

Unabhängigkeit der UPD

Damit Ratsuchende der neuen UPD uneingeschränkt vertrauen können, ist deren Neutralität und Unabhängigkeit unverzichtbar. Der neue Anbieter hat diesbezüglich umfassende strukturelle, organisatorische und rechtliche Vorkehrungen getroffen, zu deren Einhaltung er auch vertraglich verpflichtet ist. Künftig werden alle festangestellten Mitarbeiter der UPD ausschließlich für die UPD tätig sein. Der neue Anbieter räumt dem begleitenden Beirat zudem über einen „Auditor“ umfassende Kontroll- und auch Weisungsrechte zur Sicherung der Unabhängigkeit ein. Wie bisher

auch, nimmt der GKV-Spitzenverband als Fördermittelgeber keinerlei Einfluss auf den Inhalt oder die Beratungstätigkeit der UPD. Hierzu ist er auch per Gesetz verpflichtet.

Beratungsstrukturen der neuen UPD

- Die telefonische Beratung erfolgt für die Ratsuchenden – kostenfrei auch aus dem Mobilfunknetz – über die bekannte, bundesweite Hotline: 0800-0117722.
- Bei Bedarf erfolgt nach vorheriger Terminvereinbarung eine persönliche Beratung vor Ort an 30 Standorten (bisher 21) in barrierefreien Räumlichkeiten insbesondere von Volkshochschulen und Bürgerbüros (an zwei Tagen in der Woche); als Standorte werden auch alle bisherigen Städte berücksichtigt.
- Durch den Einsatz von drei Beratungsmobilen wird künftig flexibler Beratung auch für Ratsuchende angeboten, die nicht in der Nähe eines Standortes wohnen.
- In Ausnahmefällen wird die UPD Ratsuchende z. B. auch zu Hause aufsuchen und beraten.
- Ratsuchende können sich zudem bequem und bei Bedarf anonym online beraten lassen; die hierfür relevanten datenschutzrechtlichen Fragen wurden bereits geprüft.
- Ein barrierefreies Internet-Angebot besteht weiterhin unter: www.patientenberatung.de.

„Rückmeldefunktion“ – Bericht über Hinweise auf Problemlagen im Gesundheitswesen

Die UPD wird auch künftig unabhängig und neutral Hinweise über Probleme im Gesundheitswesen geben und hat somit eine wichtige „Rückmeldefunktion“. Hierzu übergibt die UPD weiterhin jährlich einen Bericht an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung. Die ausgewerteten Beratungsanfragen sollen Hinweise auf Versorgungsdefizite oder andere Schwierigkeiten der Patienten im Versorgungsalltag aufzeigen.

Verbesserte allgemeine Erreichbarkeit der UPD

Ein wichtiges Ziel der ab 2016 geltenden gesetzlichen Neuregelung ist es, die UPD deutlich bekannter zu machen und es mehr Menschen – vor allem über einen telefonischen Zugang – zu ermöglichen, sich neutral und unabhängig beraten zu lassen. Bereits ab 2017 sollen jährlich Kapazitäten für die Beratung von über 200.000 Menschen geschaffen werden (statt wie bisher jährlich rund 81.000). Die Beratungszeiten der neuen UPD werden deutlich ausgeweitet. Die UPD ist künftig wochentags auch in den Abendstunden bis 22.00 Uhr sowie samstags bis 18.00 Uhr erreichbar.

Neue Beratungszeiten über die kostenlose bundesweite Hotline:

Montags–Freitags: 8:00 – 22:00 Uhr

Samstags: 8:00 – 18:00 Uhr

Verbesserte Erreichung besonderer Zielgruppen

Von montags bis samstags 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr stehen auch türkisch- und russischsprachige Mitarbeiter/innen für eine Beratung zur Verfügung. Ist die Hinzuziehung eines Spezialisten notwendig, wird hierzu mit den Ratsuchenden innerhalb eines Tages ein Rückruftermin vereinbart, an dem neben dem besonderen Experten ein Dolmetscher teilnimmt. Auch das gesamte Online-Angebot wird auf Türkisch und Russisch verfügbar sein. Alle Berater werden regelmäßig kultursensibel geschult und auf die Kommunikation mit Bürgern mit Migrationshintergrund vorbereitet.

Anzahl der Mitarbeiter

Insgesamt werden in der neuen UPD rund 120 Mitarbeiter (89 Vollzeitstellen) in der direkten Beratung tätig sein. Die zentrale Steuerung sowie das strategische Qualitätsmanagement verantworten weitere Mitarbeiter im Umfang von 12 Vollzeitstellen.

Qualifikation der Berater

Die Beratung erfolgt auf Grundlage evidenzbasierter, aktueller Informationen durch Beraterinnen und Berater, die hinsichtlich der spezifischen Anforderungen an eine neutrale und unabhängige Beratung regelmäßig geschult werden. Für sozialrechtliche Fragestellungen werden als Berater im sog. ersten Beratungslevel Mitarbeiter mit einer sozialversicherungsrechtlichen oder juristischen Fachausbildung (3-jährige Ausbildung) eingesetzt. Zu ihnen zählen überwiegend Sozialversicherungsfachangestellte, aber auch Rechtsanwaltsfachangestellte. Für spezifische rechtliche Fragestellungen besteht die Möglichkeit, das Anliegen intern an einen Juristen des „Second Level“ für eine tiefergehende rechtliche Beratung weiterzuleiten.

Für gesundheitlich-medizinische Fragestellungen werden als Beratung im sog. ersten Beratungslevel Mitarbeiter mit einer medizinischen Fachausbildung (3-jährige Ausbildung) eingesetzt. Zu ihnen zählen Pflegepersonal, PTAs, MTAs, medizinische Fachangestellte und Oecotrophologen. Diese Fachteams werden durch Ärzte und Apotheker angeleitet und geführt.

Für speziellere gesundheitlich-medizinische Fragestellungen stehen verschiedene Fachärzte zur Verfügung, u. a. aus der Allgemeinmedizin, inneren Medizin, Orthopädie oder auch Apotheker.

Alle Mitarbeiter, die zu sozialrechtlichen oder auch gesundheitlich-medizinischen Fragen beraten, verfügen über psychosoziale Kompetenzen. Darüber hinaus bieten speziell ausgebildete Berater Ratsuchenden ein psychosoziales Beratungsgespräch an, sofern sich im Kontext einer Erkan-

kungssituation spezielle persönliche und situationsbedingte Schwierigkeiten ergeben und hierdurch ein besonderer Unterstützungsbedarf entsteht. Sollte ein weitergehender Beratungsbedarf erkennbar sein, wird eine individuelle Unterstützung bei der Suche nach geeigneten Kontaktstellen angeboten.

Qualitätsmanagement und -sicherung:

Die neue UPD wird durch umfangreiche Schulungen und Qualitätssicherungsmaßnahmen (u. a. side-by-side-Monitoring und Coaching, Fallbesprechungsrunden und Mystery Calls) sowie ein professionelles Beschwerdemanagement die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ihres Beratungsangebots sicherstellen. Das wichtigste Ziel der umfassenden Qualitätsentwicklung und -sicherung ist es, eine bundesweit einheitlich hohe Beratungsqualität zu gewährleisten.

Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit soll zukünftig zentral dazu beitragen, die Inanspruchnahme der UPD als Beratungsdienstleistung zu erhöhen. Die Bedeutung der UPD als „unabhängiges und neutrales Informations- und Beratungsangebot“ wird als „Marke UPD“ offensiv beworben werden, um die „UPD“ in der Bevölkerung noch deutlich bekannter zu machen.

Aufbau des neuen Angebots

Die neue UPD nimmt zum 02.01.2016 ihre Arbeit auf und stellt ihre telefonische Erreichbarkeit und Beratung sicher. Das Beratungsangebot wird in der für den Aufbau dieser neuen Organisation erforderlichen Übergangsphase schrittweise ausgebaut. Das vollumfängliche Angebot mit den zugesicherten Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten sowie der erweiterten Beratung vor Ort und durch Beratungsmobile wird nach Abschluss der Aufbauphase bereits zum 01.4.2016 zur Verfügung stehen.

Informationen zum Angebot der UPD bis Ende 2015

Auftragnehmer bis Ende 2015

„Die UPD ist ein Verbund gemeinnütziger Einrichtungen mit 21 Beratungsstellen bundesweit. Deren Träger sind Mitglieder oder Landesverbände der drei UPD-Gesellschafter. Diese sind:

- Sozialverband VdK Deutschland
- Verbraucherzentrale Bundesverband
- Verbund unabhängige Patientenberatung

Gemeinsam bilden sie den Verbund der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland, der durch die UPD gGmbH und ihre Bundesgeschäftsstelle in Berlin gesteuert wird.“

Quelle: Selbstdarstellung der UPD, www.patientenberatung.de (2015)

Beratungsstrukturen

- eine bundesweite Hotline als niedrighschwelliger Zugang zu Information und Beratung unter der zentralen Rufnummer: 0800-0117722
- 21 regionale Beratungsstellen, die telefonisch, persönlich, postalisch und online Beratung anbieten und barrierefrei erreichbar sind
- ein barrierefreies Internet-Angebot unter: www.patientenberatung.de
- Kooperationen mit überregionalen Kompetenzstellen zu ausgewählten Themen wie „Arzneimittel“ oder „Zahngesundheit“, die Ratsuchenden direkt oder über einen Hintergrunddienst der Berater zur Verfügung stehen

Anzahl der Mitarbeiter

Insgesamt sind rund 80 Mitarbeiter in der Beratung tätig (ca. 59 Vollzeitstellen), die in drei Kernkompetenzfeldern arbeiten: Gesundheit/Medizin, Gesundheitsrecht, Psychosoziales.

In der Bundesgeschäftsstelle sind derzeit rund 20 Mitarbeiter im Umfang von knapp 17 Vollzeitkräften mit Aufgaben der zentralen Steuerung befasst. Neben der Geschäftsführung sind dies u. a. Controlling, Qualitäts- und Qualifikationsmanagement, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Kooperations- und Netzwerkmanagement.

Qualifikation der Berater

Berufsqualifizierender Hochschulabschluss für eines der Kompetenzfelder (wie z. B. Jurist, Mediziner, Sozialpädagoge) oder einschlägige Berufserfahrung

Anzahl der Beratungskontakte

Das Beratungsaufkommen liegt derzeit bei ca. 81.000 Kontakten pro Jahr.

Häufige Beratungsthemen

Die Auswertung der derzeitigen UPD-Beratungsdokumentation zeigt, dass besonders leistungsrechtliche Fragen von Ratsuchenden gestellt werden. Zudem berät die UPD häufig etwa zu Patientenrechten und Geldforderungen (z. B. Beitragsfragen oder Mehrkostenvereinbarungen mit Leistungserbringern). Anfragen verteilen sich folgendermaßen (Mehrfachnennungen möglich):

- In 81,9 % aller Beratungsgespräche wurde u. a. zu einem rechtlichen Thema beraten (z. B. zu Leistungsansprüchen gegenüber Kostenträgern, Patientenrechte, Berufspflichten und Verhaltensnormen).
- In 19,4 % der Beratungsgespräche ging es um medizinische Themen.
- In 24,4 % standen psychosoziale Themen im Fokus (u. a. Fragen der Krankheits- und Lebensbewältigung, Probleme im sozialen und beruflichen Umfeld).

Quelle: Monitor Patientenberatung 2015, 01.07.2015, S. 17

Zugang zur Beratung

Der Zugang zur Beratung erfolgt hauptsächlich telefonisch. Von den zwischen 01.04.2014 und 31.03.2015 insgesamt dokumentierten 80.452 Beratungsgesprächen waren:

63.073 telefonische Kontakte (78,4 %)

11.295 Beratungen vor Ort in regionalen Beratungsstellen (14 %)

4.096 Online-Beratungen (5 %)

1.989 Beratungen über weitere Wege wie Brief/Fax (2,5 %)

Quelle: Monitor Patientenberatung 2015, 01.07.2015, S. 13