

10.10.2017

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 316 vom 13. September 2017
des Abgeordneten Josef Neumann SPD
Drucksache 17/654

Qualität der Unabhängigen Patientenberatung durch die Sanvartis GmbH

Vorbemerkung der Kleinen Anfrage

Seit Januar 2016 betreibt die UPD gGmbH, eine Tochtergesellschaft der Sanvartis GmbH, die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD). Das Vergabeverfahren und die Übertragung der UPD an die Sanvartis GmbH wurde vom Ausschuss Arbeit, Gesundheit, Soziales in der 16. Wahlperiode intensiv begleitet. Verschiedenen Stichproben des Bayerischen Rundfunks, der Stiftung Wartentest sowie des WDR zwischen Mai 2016 und Januar 2017 zufolge gibt es, seitdem die Sanvartis GmbH die Unabhängige Patientenberatung Deutschlands zum Jahresbeginn 2016 übernommen hat, Verbesserungsbedarf bei der Beratung von Patientinnen- und Patienten und der Beantwortung ihrer Anfragen.

Der Minister für Arbeit, Gesundheit und Soziales hat die Kleine Anfrage 316 mit Schreiben vom 10. Oktober 2017 namens der Landesregierung beantwortet.

Vorbemerkung der Landesregierung

Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen fördert nach § 65 b SGB V Einrichtungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten. Das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales hat entsprechend der gesetzlichen Vorschriften keine aufsichtsrechtlichen Möglichkeiten hinsichtlich der Aufgabenwahrnehmung der „Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD)“.

Datum des Originals: 10.10.2017/Ausgegeben: 13.10.2017

Die Veröffentlichungen des Landtags Nordrhein-Westfalen sind einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen. Der kostenfreie Abruf ist auch möglich über das Internet-Angebot des Landtags Nordrhein-Westfalen unter www.landtag.nrw.de

1. Wie viele Beratungen wurden nach Kenntnis der Landes-regierung seit Anfang 2016 und im Vergleich zu den Vorjahren in den einzelnen Beratungsstellen und in Beratungsmobilen der UPD in Nordrhein-Westfalen geführt? (Angaben bitte nach Beratungsstellen, Beratungsmobilen und Monat aufschlüsseln.)

Nach Auskunft der UPD sind die Beratungszahlen der persönlichen Beratung ab 2016 nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar. Aufgrund der Neuausschreibung und des Trägerwechsels wurde das persönliche Beratungsangebot nach einer Aufbauphase erst ab April 2016 angeboten. Die persönliche Beratung erfolgt ab Januar 2016 – anders als in den vergangenen Jahren und gemäß den Vorgaben des Fördermittelgebers – nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung. Die Beratungspraxis zeigt, dass viele Anfragen von Ratsuchenden direkt am Telefon beantwortet werden können und ein persönliches Beratungsgespräch nicht mehr erfolgen muss.

2016 wurden in Nordrhein-Westfalen insgesamt 371 persönliche Beratungen, davon 209 in den Beratungsstellen und 162 in den UPD-Beratungsmobilen geführt. Von Januar bis zum 31. August 2017 erfolgten 903 persönliche Beratungen, die sich auf 615 Beratungen in den Beratungsstellen und 288 Beratungen in den Beratungsmobilen verteilen. Die Beratungszahlen konnten sich in den ersten 8 Monaten des Jahres 2017 nahezu verdreifachen.

Mit den UPD-Beratungsmobilen wurde 2016 ein neues Beratungsangebot auch für Bürgerinnen und Bürger geschaffen, die nicht in der Nähe eines festen Standorts wohnen und die persönliche Beratung in Nordrhein-Westfalen und Deutschland somit weiter ausgebaut.

Ab April 2016 wurden quartalsweise 12 Standorte an jeweils einem Tag von einem UPD-Mobil aufgesucht.

In Aachen, Bonn, Düsseldorf, Hamm, Iserlohn, Lippstadt, Mönchengladbach, Münster, Paderborn, Siegen, Winterberg und Wuppertal wurden im Jahr 2016 insgesamt 162 Beratungsgespräche in den UPD-Mobilen geführt.

Insgesamt 288 Beratungen wurden vom 1. Januar 2017 bis zum 31. August 2017 in Aachen, Düren, Düsseldorf, Hamm, Iserlohn, Lippstadt, Mönchengladbach, Münster, Paderborn, Siegen, Winterberg und Wuppertal dokumentiert. Eine Aufschlüsselung nach Monaten ist nicht möglich, da die UPD-Mobile die einzelnen Standorte quartalsweise bedienen.

Die Vor-Ort Beratungsstellen der UPD befinden sich wie in der Vergangenheit in Dortmund, Bielefeld und Köln. Mit Duisburg ist ein 4. Standort hinzugekommen.

Die Beratungen in den Beratungsstellen vom 1. April 2016 bis zum 31. August 2017 werden aufgeschlüsselt nach Standort und Monat in Anlage 1 dargestellt.

2. Wie hoch war der Anteil der Beratungen der UPD in NRW von 2016 bis heute telefonisch, schriftlich, online, in den Beratungsstellen und in den UPD-Mobilen? (Angaben bitte in absoluten Zahlen und in Prozent.)

Nach Auskunft der UPD fanden im Jahr 2016 in Nordrhein-Westfalen insgesamt 12.529* Beratungen statt. Die telefonische Beratung machte dabei einen Anteil von rund 94 %, die schriftlichen rund 3 %, die persönlichen rund 3 % aus.

Von 1. Januar bis zum 31. August 2017 wurden die 13.979* Beratungen zu 89,5 % telefonisch, 4 % schriftlich und 6,5 % persönlich geführt.

Im August 2016 wurden für NRW insgesamt 1.163* Beratungen dokumentiert. Im August 2017 stiegen die Beratungszahlen um 43 % auf 1.663* Beratungen an.

Auf Basis einer vorgenommenen konservativen Schätzung der Beratungszahlen für das Gesamtjahr 2017 kann sogar von einer Zunahme der Beratungen 2017 im Vergleich zum Vorjahr um 67 % ausgegangen werden. Insbesondere die persönliche Beratung verzeichnet einen starken Anstieg. Der Anteil der persönlichen Beratung hat sich bereits in dem Zeitraum von Januar bis zum 31. August 2017 im Vergleich zum Gesamtjahr 2016 nahezu verdoppelt.

* Erläuterung:

Auswertungen der UPD-Beratung, die sich auf geographische Räume (z.B. Land) beziehen, beruhen auf der Erhebung der ersten Stellen der Postleitzahl. Diese wird bei den Ratsuchenden am Ende der Beratung erfragt. Die Angabe der Postleitzahl ist für die Ratsuchenden dabei freiwillig – in ca. 40 % der Beratungsfälle wird dem Wunsch der Ratsuchenden folgend die PLZ nicht erfasst oder nicht genannt. In den Auswertungen sind in die Absolutzahlen jeweils 40 % Beratungen aufgrund von fehlender Angabe der Postleitzahl eingerechnet. Es ist anzunehmen, dass sich die Ratsuchenden, die keine PLZ angeben, gleichmäßig über alle geographischen Räume (hier Länder) und auf alle Beratungskanäle verteilen – somit ist die prozentuale Verteilung der Beratungskanäle als repräsentativ für alle UPD-Beratungen in NRW anzusehen.

3. *Wie lange müssen Ratsuchende im Durchschnitt auf einen Termin bei einer örtlichen Beratungsstelle in NRW warten? (Bitte monatlich für die einzelnen Beratungsstellen seit 2016 angeben.)*

Nach stichprobenartigen Erhebungen der UPD in 2017 betrug die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin in Dortmund, Duisburg und Köln einen Tag. In Bielefeld liegt die durchschnittliche Wartezeit bei zwei Tagen.

4. *Inwieweit sind der Landesregierung Rückmeldungen oder Erfahrungsberichte von Patientinnen und Patienten zur Beratungsqualität der Unabhängigen Patientenberatung seit dem Trägerwechsel bekannt geworden?*

Der Landesregierung liegen keine Rückmeldungen oder Erfahrungsberichte von Patientinnen und Patienten zur Beratungsqualität der UPD seit dem Trägerwechsel vor.

- 5. *Wie bewertet die Landesregierung die Entwicklung der Unabhängigen Patientenberatung, seitdem die Sanvartis GmbH die Beratungstätigkeit zum Jahresbeginn 2016 übernommen hat, insbesondere bei der Einhaltung der Qualitätskriterien Neutralität, Unabhängigkeit und Erreichbarkeit?***

Die Landesregierung sieht - unbeschadet ihrer fehlenden aufsichtsrechtlichen Möglichkeiten -, dass sich die Leistungsfähigkeit der UPD, wie die Beratungszahlen belegen, stark erweitert hat. Die Erreichbarkeit hat sich erheblich verbessert. An der Unabhängigkeit, Neutralität sowie Qualität der Beratung besteht keinerlei Zweifel.



Tabelle 1: Vor-Ort Beratungen nach Standort und Monat

Vor-Ort Beratung 2016 (April-Dezember) nach Monaten		Vor-Ort Beratung 2017 (Januar-August) nach Monaten	
Bielefeld	29	Bielefeld	128
April	1	Januar	12
Mai	2	Februar	33
Juni	3	März	10
September	2	April	14
Oktober	5	Mai	15
November	7	Juni	21
Dezember	9	Juli	15
Dortmund	59	August	8
April	3	Dortmund	162
Mai	3	Januar	24
Juni	6	Februar	7
Juli	4	März	27
August	5	April	16
September	6	Mai	24
Oktober	11	Juni	12
November	14	Juli	14
Dezember	7	August	38
Duisburg	47	Duisburg	118
April	9	Januar	11
Mai	5	Februar	6
Juni	5	März	13
Juli	4	April	22
August	3	Mai	16
September	6	Juni	14
Oktober	9	Juli	20
Dezember	6	August	16
Köln	74	Köln	207
April	3	Januar	23
Mai	4	Februar	44
Juni	6	März	20
Juli	10	April	22
August	11	Mai	18
September	7	Juni	24
Oktober	5	Juli	28
November	16	August	28
Dezember	12	Gesamt	615
Gesamt	209		