

## Mitteilung für den Beirat für Behindertenfragen am 23.09.2015

### Thema:

Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

### Mitteilung:

Mit Schreiben von September 2015 (**Anlage 1**) hat Vorsitzender Herr Baum Herrn Staatssekretär Laumann zu dem o. g. Thema angeschrieben. Die Bielefelder Bundestagsabgeordneten und die Ministerpräsidentin von Nordrhein-Westfalen, Frau Hannelore Kraft, haben das Schreiben zur Kenntnis erhalten.

Folgende Reaktionen zum Brief des Beiratsvorsitzenden sind bei uns eingegangen:

-----  
Frau Lena Strothmann –Mail vom 11.09.2015-

Haben Sie vielen Dank für die Zuleitung Ihres Schreibens an den Patientenbeauftragten der Bundesregierung Staatssekretär Laumann. Das Thema UPD beschäftigt auch die CDU/CSU-Fraktion. Fest steht für uns, dass die UPD eine wichtige Einrichtung ist, die wir stärken und nicht schwächen wollen. Daher haben wir erst im Juli im Bundestag eine Anhebung der Fördermittel für die UPD von 5,2 auf 9 Mio. Euro pro Jahr beschlossen. Zudem haben wir die Mitwirkungsrechte des Patientenbeauftragten bei der Mittelvergabe verbessert, um eine hohe Qualität und Neutralität der UPD sicherstellen zu können. Der Patientenbeauftragte war in das Vergabeverfahren vollständig eingebunden und konnte so die Ausgestaltung des Vertragsentwurfs mitbestimmen.

So hat Karl-Josef Laumann hat als Patientenbeauftragter von seinen Kompetenzen bereits Gebrauch gemacht und dafür gesorgt, dass diese anhand eines europaweiten Ausschreibungsverfahrens durchgeführt wird. Dies wäre aus europarechtlicher Sicht nicht notwendig gewesen, da es sich nicht um einen öffentlichen Auftrag gemäß § 99 Abs. 1 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) handelt. Ein europaweites Ausschreibungsverfahren bietet jedoch ein größtmögliches Maß an Transparenz. Dank dieses Verfahrens sind im Sinne des freien und fairen Wettbewerbs klare rechtliche Grenzen gesetzt worden. Die Vergabekammer des Bundes hat zudem kürzlich deutlich gemacht, dass das Verfahren absolut rechtmäßig war. Dies hat für zusätzliche Klarheit und Transparenz gesorgt, sowohl für die unmittelbar Beteiligten als auch für die Bürgerinnen und Bürger. Zudem haben wir bereits im ursprünglichen Gesetz festgeschrieben, dass der GKV-Spitzenverband auf den Inhalt oder den Umfang der Beratungstätigkeit keinen Einfluss nehmen darf. Auch Herr Laumann hat stets betont, dass er als Patientenbeauftragter darauf achten wird, dass die Neutralität der Unabhängigen Patientenberatung stets gewährleistet ist. Um dies zu garantieren, findet eine ständige Qualitätssicherung statt.

Abschließend bleibt zu erwähnen, dass es in der Wirtschaft durchaus üblich ist, dass externe Dienstleister auch für Konkurrenzunternehmen bzw. divergierende Interessen tätig werden.

Für die Auftragsvergabe ist jedoch nicht entscheidend, für wen ein Dienstleister alles tätig ist, sondern welche Qualität seine Dienstleistung aufweist. Wenn die Qualität nicht stimmt, wird der Auftrag zurückgezogen oder nicht verlängert. Dies gilt natürlich auch für die UPD. Sollte sich herausstellen, dass der Dienstleister keine neutrale und unabhängige Beratung anbietet, kann der Förderzuschlag zurückgenommen werden.

Ich würde mich freuen, wenn meine Antwort dazu beitragen könnte, Ihnen die ein oder andere Sorge zu nehmen.

Herzliche Grüße

Lena Strothmann

---

Malte Zabel  
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Wahlkreisbüro Lena Strothmann MdB  
Turnerstr. 5-9, 33647 Bielefeld  
Phone: +49521 968799 10  
Fax: +49521 968799 11  
[lena.strothmann.wk@bundestag.de](mailto:lana.strothmann.wk@bundestag.de)

[www.lena-strothmann.de](http://www.lena-strothmann.de)  
[www.facebook.com/pages/Lena-Strothmann](https://www.facebook.com/pages/Lena-Strothmann)

---

**Frau Ministerpräsidentin Hannelore Kraft –Mail vom 14.09.2015-**

Frau Kraft dankt Ihnen herzlich für Ihre Email und bitte Sie den folgenden Antrag von SPD / Bündnis 90/Die Grünen zur Kenntnis zu nehmen, der am 25.8. in den Landtag Nordrhein-Westfalen eingebracht wurde:

<http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/MMD16-9594.pdf>

Mit freundlichen Grüßen  
Marina Karbowski

**Marina Karbowski**  
Büroleiterin des Büros der Landesvorsitzenden

SPD Landesverband NRW  
Kavalleriestr. 16  
40213 Düsseldorf

Tel: 0211 136 22 316  
Fax: 0211 136 22 5310  
E-Mail: [marina.karbowski@spd.de](mailto:marina.karbowski@spd.de)  
Webseite: <http://www.nrwspd.de>

---

**Frau Britta Haßelmann –Mail vom 16.09.2015**

In Ihrer Pressemitteilung vom 4. September 2015 zur Bestätigung der Vergabekammer des

Bundes, die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) ab kommendem Jahr an den privaten Gesundheitsdienstleister Sanvartis zu vergeben, hat Frau Haßelmann erklärt:

„Die persönliche und unabhängige Beratung vor Ort ist für Patienten und Versicherte in Bielefeld und Umgebung enorm wichtig und hat sich bewährt. Diese Unabhängigkeit ist bei der Vergabe an den Gesundheitsdienstleister Sanvartis nicht gewährleistet. Denn das privatwirtschaftlich organisierte Unternehmen ist überwiegend Dienstleister für die Krankenkassen. Wenn das gleiche Callcenter jetzt Patienten z.B. in Konflikten mit Krankenkassen unterstützen soll, sind Interessenkonflikte vorprogrammiert.“

Wenn schon der Patientenbeauftragte Karl-Josef Laumann (CDU) sich nicht für den Erhalt der unabhängigen Patientenberatung (UPD) einsetzt, dann müssen jetzt CDU und SPD dafür sorgen, dass ihr Minister Gröhe das europäische Vergabeverfahren stoppt. Die Vergabekriterien zielen primär auf den kostengünstigsten Anbieter. Qualitative Aspekte wie persönliche Ansprache, Vernetzung vor Ort und Unabhängigkeit der Beratung kommen bei einem solchen Verfahren zu kurz. Insbesondere ältere Menschen und Menschen, die nicht erfahren sind im Umgang mit Behörden, schätzen den persönlichen Kontakt bei den oft schwierigen Beschwerden und Problemen in der Beratungsstelle.“

Die grüne Landtagsfraktion unterstützt ebenfalls diese Position. Siehe Antrag der Fraktionen von SPD und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN - Drucksache 16/9594<<http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/dokumentenarchiv/Dokument/MMD16-9594.pdf>>

Mit den besten Grüßen

Mouna Willmann

\*\*\*\*\*

Mouna Willmann  
Regionalleiterin  
Wahlkreisbüro  
Britta Haßelmann, MdB  
Bündnis 90/Die Grünen  
Erste Parlamentarische Geschäftsführerin  
Sprecherin für Kommunalpolitik

Kavalleriestraße 26  
33602 Bielefeld  
Telefon: +49 (0)521 9862531  
Telefax: +49 (0)521 9862535  
Mail: [britta.hasselmann.wk@bundestag.de](mailto:britta.hasselmann.wk@bundestag.de)  
[www.britta-hasselmann.de](http://www.britta-hasselmann.de)

-----  
Der in den Mails aufgeführte gemeinsame Antrag der Fraktion SPD und Bündnis 90/Die Grünen im Landtag, Drucks.-Nr. 16/9594, ist der Mitteilung ebenfalls beigefügt (**Anlage 2**).

Stadt Bielefeld – 500.12 – 33597 Bielefeld

■ Büro des Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten sowie des Bevollmächtigten für Pflege  
Herrn Karl-Josef Laumann  
Friedrichstr. 108  
10117 Berlin

Bitte bei der Antwort angeben

Datum und Zeichen Ihres Schreibens

Mein Zeichen

Bielefeld  
09.2015

### Beirat für Behindertenfragen

Vorsitzender  
Wolfgang Baum  
Hauptstr. 119  
33647 Bielefeld  
E-Mail:  
[AKBMWVBaum@aol.com](mailto:AKBMWVBaum@aol.com)

Telefon/Fax: 0521 44544

### Geschäftsführung Stadt Bielefeld

Amt für soziale Leistungen

- Sozialamt -

Sitzungsmanagement

### Renate Markwart

Neues Rathaus

Niederwall 23

2. Etage/Flur E/Zimmer 246

Telefon 0521 51 - 2012

Telefax 0521 51 - 6176

Internet [www.bielefeld.de](http://www.bielefeld.de)

E-Mail [renate.markwart@bielefeld.de](mailto:renate.markwart@bielefeld.de)

### Betr.: Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)

Sehr geehrter Herr Staatssekretär Laumann,

mit großer Verwunderung hat der Beirat für Behindertenfragen der Stadt Bielefeld zur Kenntnis nehmen müssen, dass Sie das bewährte Modell der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) in Trägerschaft von anerkannten Patientenorganisationen zerschlagen wollen.

Durch die vorgesehene Vergabe an einen kommerziellen Dienstleister, zu dessen Hauptauftraggebern neben den Gesetzlichen Krankenkassen auch Pharma-Unternehmen gehören, sehen wir künftig den Nachweis der im § 65b SGB V geforderten Neutralität und Unabhängigkeit nicht mehr als gegeben an.

Wir wissen aus den Erfahrungen der Praxis und Gesprächen mit vielen Betroffenen, wie wichtig eine echte Unabhängigkeit, insbesondere auch von Interessen der Kostenträger für die Ratsuchenden ist. Ein Anbieter, der heute schon im Auftrag der Krankenkassen Dienstleistungen erbringt, ist als Träger für die Unabhängige Patientenberatung nicht glaubwürdig.

Wir bitten Sie deshalb eindringlich, Ihre Entscheidung noch einmal zu überdenken und die Beratung auch künftig von einer Organisation durchführen zu lassen, die den Interessen der Patientinnen und Patienten verpflichtet ist.

Mit freundlichen Grüßen,

Wolfgang Baum  
Vorsitzender



### Lieferanschrift

Stadt Bielefeld

Neues Rathaus

Niederwall 23

33602 Bielefeld

### Rechnungsanschrift

Stadt Bielefeld

Amt für soziale Leistungen

Postfach 10 29 31

33529 Bielefeld

### Sprechzeiten

Montag - Freitag 08.00 - 12.00 Uhr

Donnerstag 08.00 - 12.00 Uhr

14.30 - 18.00 Uhr

im Übrigen nach Vereinbarung

### Konten der Stadtkasse Bielefeld

Sparkasse Bielefeld Kto.-Nr. 26

(BLZ 480 501 61)

IBAN: DE09 4805 0161 0000 0000 26

BIC: SPBIDE33XXX

Postbank Hannover Kto.-Nr. 20307

(BLZ 250 100 30)

IBAN: DE52 2501 0030 0000 0203 07

BIC: PBNKDEFF

Gläubiger-Identifikationsnummer:

DE1920000000017669

25.08.2015

## Antrag

**der Fraktion SPD und  
der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN**

### **Unabhängige Patientinnen- und Patientenberatung sicherstellen**

#### **I. Ausgangssituation**

Die Beratungsstellen der Unabhängigen Patientenberatung in Deutschland (UPD) sind in den letzten Jahren zu einer wichtigen Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten und deren Angehörige geworden. Sie bieten kompetente, neutrale, kostenfreie und vor allem unabhängige Beratung. Nicht selten kommt es im Versorgungsalltag zu Interessenkonflikten. Ziel der unabhängigen Beratung ist es, Patientinnen und Patienten im eigenen Interesse zu beraten und bei ihrer Orientierung zu stärken – unabhängig von möglichen Interessen der Kostenträger oder Leistungserbringer. So geht es um eine Orientierung an den Fragen und Interessen der Patientinnen und Patienten. Neutralität und Unabhängigkeit in der Beratung sind dabei die entscheidenden Faktoren. Bereits im Jahr 2005 hatte die wissenschaftliche Begleitforschung in einem Resümee der ersten Modellphase konstatiert, dass die Interessen der Patienten und Verbraucher nicht überlagert werden dürfen und die unabhängige Patientenberatung weder inhaltlich noch organisatorisch partikularen Interessen verpflichtet sein darf. Der Unabhängigkeitsbegriff bezieht sich dabei auf die finanzielle, ideelle und organisatorische Unabhängigkeit gleichermaßen.

Seit Beginn 2000 gibt es in Deutschland eine unabhängige Patientenberatung. Dieses Projekt ist nach einer zehnjährigen Modellphase ab dem 01.01.2011 als Regelaufgabe im Sozialgesetzbuch V (SGB V) verankert worden. Bisherige Träger der UPD sind der Sozialverband VdK Deutschland, der Verbraucherzentrale Bundesverband und der Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP e.V.). Der Spitzenverband der Krankenkassen ist verpflichtet, die UPD mit ihren bundesweit über 21 Beratungsstellen zu finanzieren. Diese werden zunehmend von den Patientinnen und Patienten in Anspruch genommen. Seit Gründung der UPD ist die Beratungsnachfrage kontinuierlich gestiegen. So wurden in den letzten beiden Jahren bereits jeweils über 80.000 Beratungen zu rechtlichen, medizinischen und psychosozialen Gesundheitsfragen mit Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen durchgeführt. Die Evaluation der Arbeit der UPD durch das Institut für Gesundheits- und Sozialforschung (IGES) ergab, dass die Beratung der UPD qualitativ auf hohem Niveau erbracht wurde, wo-

Datum des Originals: 25.08.2015/Ausgegeben: 25.08.2015

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](http://www.landtag.nrw.de)

bei das Qualitätsniveau während der letzten Förderphase noch kontinuierlich gesteigert werden konnte. Nach Auffassung der Begleitforschung erfolgt die Beratung der UPD sowohl hinsichtlich subjektiver, personenbezogener als auch hinsichtlich objektiver, sachbezogener Qualitätsstandards inhaltlich informativ, weiterführend und korrekt, neutral, angemessen in ihrer Verweisfunktion, freundlich und verständlich sowie zuverlässig. (vgl. IGES Evaluationsbericht)

Der derzeitige Förderzeitraum und bestehende Vertrag läuft Ende 2015 aus. Nach Medienberichten soll ab 2016 die Duisburger Firma *Sanvartis* für sieben Jahre die Aufgabe übertragen bekommen. Das Unternehmen unterhält in Deutschland bereits Call-Center für Krankenkassen und Pharmafirmen und damit Geschäftsbeziehungen. Somit ist *Sanvartis* ein klassischer Dienstleister, der im Sinne des jeweiligen Kunden dessen Ziele verfolgt. Die Ziele der Patientinnen und Patienten sind hier nachrangig. *Sanvartis* ist auf Versorgungsmanagementansätze orientiert, nicht auf eine Beratung von Patienten und Patientinnen im Sinne des § 65 b SGB V. Da sich die meisten Beschwerden der Patientinnen und Patienten, die eine Beratung in Anspruch nehmen, im Kern auf die Krankenkassen beziehen, ist ein neutrales Verhalten dieses Unternehmens nicht gewährleistet.

## II. Die Notwendigkeit einer unabhängigen Patientenberatung

Zur Förderung der Autonomie der Patientinnen und Patienten ist in § 65 b SGB V die Förderung einer Unabhängigen Patientenberatung festgeschrieben: „Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen fördert Einrichtungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten, mit dem Ziel, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen. Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen darf auf den Inhalt oder den Umfang der Beratungstätigkeit keinen Einfluss nehmen. Die Förderung einer Einrichtung zur Verbraucher- und Patientenberatung setzt deren Nachweis über ihre Neutralität und Unabhängigkeit voraus.“ Somit ist gesetzlich festgelegt, dass jeder kleinste Interessenkonflikt zulasten der Patientinnen und Patienten ausgeschlossen bleiben muss. Mit dem AMNOG vom 22.12.2010 wurde der Grundgedanke der Unabhängigkeit durch Einführung eines Einflussnahmeverbots gemäß Satz 2 noch einmal modifiziert. Die Einführung dieser Regelung verfolgte den Zweck, die Unabhängigkeit als wesentliches Kernelement des Beratungsangebots im Vergleich zur vorherigen Fassung des § 65 b SGB V zu stärken.

Die neutrale Patientenberatung durch unabhängige Institutionen hat sich bundesweit als leistungsfähiges Beratungsinstrument etabliert, ganz im Sinne der hilfeschuchenden Menschen. Die derzeitige Finanzierung der unabhängigen Beratung durch den GKV-Spitzenverband, an den sich gleichsam die meisten Beschwerden von Patientinnen und Patienten richten, ist ein Konstrukt, das gegenseitige Wachsamkeit garantiert.

Dieses hohe Niveau von ausbalancierter Gewichtung der Kräfteverhältnisse zwischen Patientinnen und Patienten auf der einen sowie Krankenkassen auf der anderen Seite kann nur mit einem von Krankenkassen und Leistungserbringern unabhängigen Beratungs- und Informationsangebot in Deutschland beibehalten werden. Diese Unabhängigkeit ist eine Voraussetzung, um Autonomie und Eigenverantwortung von Patientinnen und Patienten zu stärken. Privatwirtschaftliche Anbieter auf dem Gesundheitsmarkt gewährleisten diese Unabhängigkeit nicht.

**III. Der Landtag stellt fest:**

- Neben dem Ausbau sind die strukturellen Rahmenbedingungen der unabhängigen Patientenberatung weiterzuentwickeln. Ziel muss es dabei sein, die unabhängige Patientenberatung in Deutschland im Sinne der Patientinnen und Patienten zu stärken. Dieses wurde auch im Beirat der Unabhängigen Verbraucher- und Patientenberatung angeführt. Deshalb ist es sehr kritisch zu bewerten, dass dieses Kriterium im Bewertungsverfahren zu den Bietern nur sehr gering und damit nur eine untergeordnete Rolle gespielt hat.
- Eine unabhängige Beratung von Patientinnen und Patienten muss regional und dezentral angesiedelt und damit auch im persönlichen Kontakt erreichbar sein. Dies ist ein Kernbereich der Beratung. Ebenso wird die bundesweite telefonische Erreichbarkeit auch ein wesentliches Angebot darstellen.
- Mit dem Zuschlag an einen privatgewerblichen Bieter, der zudem in Arbeitsbeziehung zu einer Reihe von Kassen steht, wurde das für eine gute Beratung im Sinne der Patientinnen und Patientinnen unerlässliche Kriterium der „Unabhängigkeit“ gänzlich unterlaufen. Deshalb bedarf es eines neuen Vergabeverfahrens, das die gesetzlichen Vorgaben bezüglich Neutralität und Unabhängigkeit voll erfüllt. Die Forderung nach Unabhängigkeit und Erreichbarkeit der Beratungseinrichtung muss bei der Entscheidung für einen Bieter angemessen berücksichtigt werden.

**IV. Der Landtag fordert die Landesregierung auf,**

sich dafür einzusetzen, dass die Unabhängigkeit der Patientinnen- und Patientenberatung auch in Zukunft sichergestellt wird.

Norbert Römer  
Marc Herter  
Inge Howe  
Michael Scheffler  
Günter Garbrecht

Mehrdad Mostofizadeh  
Sigrid Beer  
Martina Maaßen  
Arif Ünal  
Manuela Grochowiak-Schmieding

und Fraktion

und Fraktion