



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

Stadt Bielefeld  
Beirat für Behindertenfragen  
Herrn Wolfgang Baum  
Hauptstr. 119  
33647 Bielefeld

**Karl-Josef Laumann**

Staatssekretär

HAUSANSCHRIFT Mohrenstraße 62, 10117 Berlin  
POSTANSCHRIFT Friedrichstraße 108, 11055 Berlin

TEL +49 (0)30 18 441-3421

FAX +49 (0)30 18 441-3422

E-MAIL [Karl-Josef.Laumann@bmg.bund.de](mailto:Karl-Josef.Laumann@bmg.bund.de)

INTERNET [www.patientenbeauftragter.de](http://www.patientenbeauftragter.de)  
[www.pflegebevollmaechtigter.de](http://www.pflegebevollmaechtigter.de)

Berlin, 20.09.2015

Sehr geehrter Herr Baum,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom September 2015 zur Zukunft der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland.

Gemäß § 65b Sozialgesetzbuch Fünftes Buch (SGB V) fördert der Spitzenverband Bund der Krankenkassen Einrichtungen, die Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei informieren und beraten. Der Gesetzgeber hat dazu mit dem GKV-Finanzstruktur- und Qualitätsweiterentwicklungsgesetz entschieden, dass die Fördermittel mit der zum 1. Januar 2016 beginnenden neuen Förderperiode auf 9 Mio. Euro jährlich erhöht und die Laufzeit von bisher fünf auf sieben Jahre verlängert werden.

Die Vorbereitung der Vergabe der Fördermittel und die Entscheidung darüber erfolgt nach dem Gesetz im Einvernehmen mit der oder dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten, also mit mir.

In dem aktuell durchgeführten Verfahren zur Vergabe der Fördermittel konnte am 18. September 2015 endlich der Zuschlag erteilt werden. Die von einem der unterlegenen Bieter angerufene Vergabekammer des Bundes hat am 3. September 2015 die vom GKV-Spitzenverband im Einvernehmen mit mir getroffene Entscheidung in vollem Umfang bestätigt. Die

Vergabekammer hat alle wesentlichen Kriterien gründlich geprüft und ist zu einem eindeutigen Ergebnis gekommen. Nachdem gegen diese Entscheidung nicht erneut Beschwerde eingelegt wurde, ist sie nun rechtskräftig geworden.

Den Zuschlag hat daher das leistungsstärkste Angebot und damit das Angebot der Sanvartis GmbH in Duisburg erhalten, die eine eigenständige, neue UPD gGmbH gründet, um die zwingend erforderliche Neutralität und Unabhängigkeit zu gewährleisten. Die neue Unabhängige Patientenberatung (UPD) wird ab dem 1. Januar 2016 zu einem modernen und über eine Vielzahl von Zugängen zeitnah erreichbaren Beratungsangebot für Patientinnen und Patienten ausgebaut. Damit erreichen wir einen Quantensprung für alle Bürger:

➤ **Verbesserung der Erreichbarkeit**

Bereits ab 2017 werden jährlich über 200.000 Beratungen angestrebt. Zum Vergleich: Aktuell werden nur 81.000 Beratungen jährlich erreicht. Die neue UPD wird dabei eine Vielfalt verschiedener Zugangswege – telefonisch, schriftlich, online und persönlich – eröffnen. Damit wird den unterschiedlichen Bedürfnissen der Ratsuchenden bereits beim Zugang zu Beratung Rechnung getragen.

➤ **Neutralität und Unabhängigkeit**

Patientinnen und Patienten müssen sich darauf verlassen können, dass die Unabhängige Patientenberatung auch tatsächlich neutral und unabhängig ist. Ich habe daher immer die zentrale Bedeutung dieses Kriteriums betont.

Um die Neutralität und Unabhängigkeit zu gewährleisten, wird die Unabhängige Patientenberatung in der Form einer eigenständigen Gesellschaft, der UPD gGmbH geführt. Erstmals sind dabei mit Ausnahme einiger Fachärzte, deren Expertise nur in Einzelfällen nachgefragt wird, alle Berater 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 werden. Weisungsrechte des wissenschaftlichen Beirats, der die UPD auch weiterhin begleitet, und die Möglichkeit, bei einer Verletzung der Unabhängigkeit den Fördervertrag sogar zu kündigen, stellen ihre Einhaltung zusätzlich sicher.

Die Vergabekammer des Bundes hat in ihrem Beschluss ausdrücklich und unmissverständlich festgestellt, dass das für die UPD vorgelegte Konzept zur Gewährleistung der Unabhängigkeit und Neutralität der von ihr zu gründenden Gesellschaft die Voraussetzungen des § 65b Abs. 1 Satz 3 SGB V erfüllt.

➤ **Qualität und Qualitätssicherung**

An die Qualität der Beratung werden auch weiterhin höchste Maßstäbe angelegt. So wird durch die Auswahl geeigneter Quellen und Datenbanken sichergestellt, dass in der Beratung die Grundsätze der evidenzbasierten Medizin eingehalten werden. Insgesamt sollen mehr als 43 % der Beratungen durch Akademiker, z. B. Ärzte und Juristen, geleistet werden. Die UPD wird durch umfangreiche Schulungen und Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie ein professionelles Beratungs- und Beschwerdemanagement die notwendige Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in ihrem Beratungsangebot sicherstellen.

➤ **Nachhaltigkeit**

Das Wissen und das Erreichte der bisherigen UPD gehen nicht verloren: Die Datenbanken, das Logo und vieles mehr werden der neuen UPD zur Verfügung gestellt.

➤ **Telefonische Beratung**

Die neue UPD wird deutlich länger und besser erreichbar sein: von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 22:00 Uhr und an Samstagen von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Dabei werden die Anrufe zunächst von einem sogenannten Annahmlevel entgegen genommen. Hier wird geklärt, welches Anliegen der Anrufer/die Anruferin hat, um ihn/sie dann gezielt zur inhaltlichen Beantwortung der Anfrage an Fachteams weiterzuverbinden. So wird gewährleistet, dass 90 % der Anrufer im ersten Versuch einen Ansprechpartner erreichen, 80 % der Anrufe sollen innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden.

Neu ist dabei übrigens auch, dass künftig alle Anrufe – sowohl aus dem Festnetz als auch aus den Mobilfunknetzen – für die Ratsuchenden kostenfrei sein werden.

➤ **Persönliche Beratung vor Ort und schriftliche Beratung**

Eine persönliche Beratung vor Ort ist selbstverständlich auch weiterhin möglich. Die neue UPD wird hierzu künftig an mindestens 30 Standorten in Volkshochschulen und Bürgerdiensten erreichbar sein. Diese werden in den Städten angesiedelt, in denen die Unabhängige Patientenberatung schon jetzt präsent ist, und zusätzlich an weiteren Standorten. Neu ist auch, dass in Ausnahmefällen die persönliche Beratung sogar als aufsuchende Beratung, z. B. beim Ratsuchenden zuhause, erfolgen kann.

Darüber hinaus können sich Ratsuchende selbstverständlich auch weiterhin schriftlich an die UPD wenden. Anfragen per Brief werden dabei in der Regel in 48 Stunden, Anfragen per Mail oder Fax in 24 Stunden beantwortet.

➤ **UPD-Mobile**

Die neue UPD wird darüber hinaus über drei UPD-Mobile verfügen, in denen Patientinnen und Patienten beraten werden können, die nicht in der Nähe eines Standortes wohnen. Die Vor-Ort-Termine der UPD-Mobile an gut frequentierten Standorten werden in der lokalen Presse bekannt gemacht und so dazu beitragen, den Bekanntheitsgrad der UPD zu steigern.

➤ **Ausbau des online-Angebots der UPD**

Der Internetauftritt der UPD wird von Grund auf modernisiert und dabei auch besucherfreundlicher gestaltet. Dazu wird nicht zuletzt die Barrierefreiheit erweitert. Mit der Einbindung von Chats und Webinaren werden Ratsuchenden moderne Informationswege angeboten. Ein Rückruf-Service sowie eine online-Beratung über eine Registrierung oder wahlweise per E-Mail vervollständigen das online-Angebot.

➤ **Erreichung vulnerabler Zielgruppen**

Von Montag bis Samstag 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr erbringen türkisch- und russischsprachige Mitarbeiter/innen eine allgemeine Beratung. Ist das 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.

➤ **Kooperation und Vernetzung**

Auch die neue UPD wird die Kontakte zu den regionalen Akteuren pflegen. Vor allem aber wird über diese Kontakte eine zentrale, bundesweite Datenbank regionaler Akteure, die Beratung in Gesundheitsfragen anbieten, aufgebaut. Diese wird nicht nur den Beraterinnen und Beratern der UPD selbst, sondern über die Homepage der UPD auch unmittelbar den Ratsuchenden zur Verfügung stehen.

➤ **UPD Monitor**

Die UPD wird mir auch künftig jährlich einen Bericht übergeben, in dem sie die an sie gerichteten Fragen und die ihr geschilderten Konflikte auswertet. Die UPD wird damit auch weiterhin eine wichtige Rückmeldefunktion im Hinblick auf Versorgungsdefizite und Handlungsbedarf im Gesundheitswesen erfüllen.

Wir alle wissen, dass unser Gesundheitssystem immer komplexer wird. Patienten benötigen darum sachlich richtige und vor allem auch unabhängige Informationen, um z. B. bei Behandlungsalternativen die für sie richtige Entscheidung zu treffen oder mögliche Auseinandersetzungen mit den Krankenkassen gut informiert führen zu können.

Diese Informationen stellt die Unabhängige Patientenberatung den Bürgern auch künftig verlässlich und unabhängig zu Verfügung. Vielfältige Zugangswege und eine zeitgemäße Organisation des Beratungsablaufs werden zudem dafür sorgen, dass Ratsuchende auch tatsächlich einen kompetenten Ansprechpartner erreichen, wenn sie Informationen brauchen. Die neue UPD wird damit zu einem modernen Beratungsangebot für alle Bürger.

Mit freundlichen Grüßen



Karl-Josef Laumann