

## **Neue UPD-Patientenberatung: mehr Geld, weniger bürgernah und qualifiziert**

### Stellungnahme zum Monitor-Patientenberatung-2016 der neuen Sanvartis-UPD

*„Wir haben uns vorgenommen, die Patientenberatung noch bürgernaher zu gestalten, bei hervorragender Erreichbarkeit und einer auf allen Wegen qualifizierten Beratung. 2016 haben wir gezeigt, wie wir dieses Versprechen einlösen.“*

*Thorben Krumwiede, Geschäftsführer der UPD*

Mit dieser Aussage im vorgelegten UPD-Monitor-Patientenberatung-2016 versucht der Geschäftsführer der neuen Sanvartis-UPD, den Neustart der UPD 2016 und die umstrittene Vergabe-Entscheidung von Gernot Kiefer (GKV-SV) und dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung Karl-Josef Laumann nachträglich zu rechtfertigen und zu beschönigen.

Der VuP e.V. hat die am 23.6.2017 veröffentlichten Ergebnisse der Sanvartis-UPD von 2016 mit dem UPD-Monitor-Patientenberatung-2015 verglichen, der noch von der bisherigen UPD mit dem Sozialverband VdK e.V., dem Verbund VuP e.V. und dem Bundesverband der Verbraucherzentralen vzbv e.V. erstellt wurde.

Ausgangslage ist die gesetzliche Finanzierungsänderung, die dazu geführt hat, dass die neue UPD ab Anfang 2016 von der GKV 9 Mio € (bisher 5,8 Mio €) und von der PKV 630.000 € (bisher 394.000 €) Fördermittel bekommen hat, eine Steigerung um ca. 55 %.

Mit dem Geld beschäftigt die neue UPD weniger und geringer qualifizierte MitarbeiterInnen als die bisherige UPD. Die Anzahl akademisch qualifizierter BeraterInnen liegt bei der neuen UPD bei 41 %, bei der alten UPD hatten alle BeraterInnen eine akademische Ausbildung.

Nach eigenen Angaben hat die neue UPD 2016 insgesamt 93.827 Beratungen durchgeführt, nur 16,6 % mehr als 2015 von der bisherigen UPD mit 80.452 Beratungen und weniger Geld.

Bemerkenswert ist die Verteilung der Beratungen auf die unterschiedlichen Zugangswege. Die telefonische Beratung ist wie geplant weiter ausgebaut worden auf 90,1 % der Anfragen (bisher 78,4 %), während die persönliche Beratung dramatisch zurückgegangen ist auf 3,7 % von bisher 14,0 % (in Zahlen von 11.295 auf etwa 3.470). Es ist kaum vorstellbar, dass innerhalb eines Jahres so viel weniger Ratsuchende persönliche Beratung wünschen, eher ist das auf ein verändertes Angebot mit vorrangiger Call-Center-Beratung zurückzuführen.

Erstaunlich ist auch der Rückgang bei den muttersprachlichen Angeboten. Gab es bei der bisherigen UPD 2015 noch 3.135, so sind es bei der neuen UPD 2016 nur 1.128 muttersprachliche Beratungen, ein Rückgang um 64 % bei gleichzeitiger Aufstockung der Fördermittel der PKV für diesen Bereich um etwa 60 %.

Bei den wesentlichen Beratungsinhalten finden sich ebenfalls Auffälligkeiten im Vergleich. Lediglich beim Thema Krankengeld gab es eine leichte Zunahme der Fälle um 10,5 %. In vielen anderen Bereichen gab es einen deutlichen Rückgang, so bei der Beratung über Einsichtnahme in Krankenunterlagen um 55,2 %, über Patientenrechte um 51,1 %, über Behandlungsfehlerverdacht um 25,8 % und über Leistungsansprüche um 6,5 %. Andere Bereiche wie die psychosoziale Beratung finden sich bei der neuen UPD gar nicht mehr.

Der Verzicht auf psychosoziale Beratung macht besonders deutlich, dass der Neustart der UPD als Callcenter einen Verzicht auf Beratungstiefe beinhaltet. Dieses vorher über mehr als 15 Jahre entwickelte Beratungsprinzip, das die Bedürfnisse der Ratsuchenden in den Mittelpunkt stellte, wird durch die Sanvartis-UPD auf Informationsweitergabe reduziert.

Beachtenswert ist auch, dass die neue UPD etwa drei Viertel ihrer Beratungen als Hinweis auf Problemlagen versteht – eine inflationäre Auslegung und Aufblähung, ging doch die bisherige UPD lediglich von 17 % aus, mit expliziten Beschwerden zusammen von 32 %. Übrigens sind auch die Beschwerden über die UPD extrem gestiegen, von 18 auf 559.

Was schon zum Ende der Laufzeit 2015 von den Medien befürchtet wurde, ist wahr geworden: Die Pressearbeit vor Ort wurde drastisch heruntergefahren. Durch die fehlende Struktur in der Fläche haben die lokalen Medien keine Anlaufstellen und regionale Geschichten von Menschen vor Ort. Insgesamt sind die Medienbeiträge von etwa 9.970 auf 5.530 bzw. um 44 % zurückgegangen. Gab es 2014 noch ca. 5.300 Presseberichte, 4.100 Webberichte, 270 Radioberichte, 180 TV-Beiträge und 50 Agenturberichte über die UPD, so sind es heute 4.275 Printberichte, 1.041 Online-Veröffentlichungen, 167 Radiobeiträge und 41 TV-Beiträge.

Bleibt noch der Hinweis, dass es schon merkwürdig ist, in der jetzigen Zeit damit zu prahlen, dass 2016 die UPD-Mobile 650.000 km (eine Strecke zum Mond und zurück) zurückgelegt haben, um 1.600 Beratungen durchzuführen – pro Beratung ca. 400 km.

Befremdlich ist zudem, dass Sanvartis seine Geldtransfers aus der UPD geheim hält.

Gez. Vorstand des VuP e.V.

Anlage: Gegenüberstellung UPD-Monitorbericht 2015 (alte UPD) und 2016 (neue UPD)

## Gegenüberstellung UPD-Monitorbericht 2015 (alte UPD) und 2016 (neue UPD)

	<b>2015 (alte UPD)</b>	<b>2016 (neue UPD)</b>	<b>Veränderung</b>
Betreiber/Träger	VdK, VuP, vzbv gem. e.V.	Sanvartis GmbH	Privatisiert, kommerzialisiert
Finanzmittel GKV (Jahr)	5,8 Mio €	9,0 Mio €	+3,2 Mio € (55%)
Finanzmittel PKV (Jahr)	394 Tsd €	630 Tsd €	+236Tsd € (60%)
Laufzeit des Projektes	5 Jahre	7 Jahre	2 J. verlängert
Anzahl Beschäftigte	108 (=76VZÄ)	101	- 6,5 %
Akademisch qualifizierte Berater	90 (=83%)	41 %	- 50 %
Anzahl Beratungen im Jahr	80.452	93.827	+ 16,6 %
Telefonische Beratung	63.073 (=78,4%)	90,1 % (~84.500)	+ 11,7 %
Persönliche Beratung	11.295 (=14,0%)	3,7 % (~3.470)	- 10,3 %
Online-Beratung	4.096 (=5,1%)	3,9 % (~3.660)	- 1,2 %
Schriftliche Beratung	1.989 (=2,5%)	2,3 % (~2.160)	- 0,2 %
Muttersprachliche Beratung	3.135	1.128	- 64 %
Beratung zu Patientenrechte	15.079	7.378	- 51,1 %
Beratung zu Behandlungsfehler	6.320	4.688	- 25,8 %
Beratung zu Krankengeld	9.223	10.193	+ 10,5 %
Beratung zu Leistungsansprüche	29.131	27.236	- 6,5 %
Beratung zu Einsichtnahme	3.554	1.591	- 55,2 %
Hinweise auf Problemlagen	14.068 (=17%)	71.436 (=76%)	???
Beschwerden über Akteure	12.301 (=15%)	0	???
Psychosoziale Beratung	10.723	0	???
Medienbeiträge	9.970 (2014)	5.529	- 44,5 %
Beschwerden über die UPD	18	559	+ 541 (31-fache)

(Quellen: UPD-Monitor-Patientenberatung 2015, UPD-Monitor-Patientenberatung 2016,

„Patientenberatung wirkt“ – UPD Abschlussbericht Förderphase 2011-2015)

Die Quellen finden sich auch auf der Internetseite [www.v-up.de](http://www.v-up.de) zum Nachlesen.