

## **UPD-Patientenberatung: Sinkende Nachfrage und wenig persönliche Beratung**

### **Stellungnahme zum Monitor Patientenberatung 2019 der Sanvartis/Careforce-UPD**

Im Juni 2020 hat die Sanvartis-UPD den Monitor Patientenberatung 2019 veröffentlicht. Der VuP e.V. hat die Zahlen des Jahresberichts mit den Berichten ab 2016 verglichen und mit dem Bericht 2015, der von den damaligen Trägern der UPD (VdK e.V., VuP e.V., vzbv e.V.) erstellt wurde.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die Sanvartis-UPD auch im vierten Jahr nach dem Trägerwechsel weit unter den angekündigten Beratungszahlen bleibt und die persönliche Beratung vor Ort einen neuen Tiefstand erreicht hat. Nach dem Monitor 2019 liegen die Beratungszahlen nur noch bei 128.070, anvisiert waren über 200.000 Beratungen im Jahr bei einem Jahresbudget von fast 10 Mio €.

Der Anteil der telefonischen Beratung ist mit 90,4 % weiterhin sehr hoch und die persönliche Beratung mit nur noch 3,3 % geht immer weiter zurück - bei 30 Beratungsstellen und 3 mobilen Fahrzeugen mit Einsätzen in über 100 Städten. Das heißt, dass in 30 Beratungsstellen 2.500 Beratungen (etwa 2 pro Woche) und in den ca. 300 Mobil-Einsätzen 1.765 Beratungen (ca. 6 / Einsatz) durchgeführt wurden.

Die psychosoziale Beratung wird nun als Teilaspekt der medizinischen Beratung genannt und hat mit 3.591 Beratungen ebenfalls einen Tiefpunkt erreicht. Zum Vergleich: im Jahr 2015 gab es noch fast die dreifache Zahl an psychosozialen Beratungen. Auch der Anteil der muttersprachlichen Angebote sinkt. Waren es bei der damaligen UPD 2015 noch 3.135, so gab es bei der neuen UPD 2019 nur noch 1.080 muttersprachliche Beratungen, trotz Aufstockung des Budgets durch die PKV.

Die Beschwerden über die UPD selbst oder über andere Akteure im Gesundheitswesen werden zudem gar nicht mehr aufgeführt. Weitere Vergleichsinformationen siehe Anlage.

### **Hintergrund**

Ende 2015 erfolgte ein Wechsel des Anbieters der Unabhängigen Patientenberatung UPD von den gemeinnützigen Organisationen Sozialverband VdK e.V., Verbund unabhängige Patientenberatung VuP e.V. und dem Bundesverband der Verbraucherzentralen vzbv e.V. hin zur Sanvartis GmbH. In 2018 gab es dann erneut einen Wechsel des Betreibers der UPD zur Careforce GmbH unter Beibehaltung des Trägernamens Sanvartis GmbH. Vorausgegangen war die Neuausschreibung und die damit verbundene Finanzierungsänderung, mit der die neue UPD ab 2016 von der GKV 9-10 Mio € (bisher 5,8 Mio €) und von der PKV 630.000 € (bisher 394.000 €) jährliche Fördermittel erhält.

Gez. Vorstand des VuP e.V.

Anlage: Gegenüberstellung UPD-Monitorbericht 2015 (alte UPD) und 2016 bis 2019 (neue UPD)