

**Vorlage  
für die Sitzung  
der staatlichen Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz  
am 29.08.2017**

**Qualität der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland durch Sanvartis  
Bericht**

**Problem**

Die Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN hat die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz gebeten, einen Bericht über die Qualität der Beratertätigkeit der UPD im Land Bremen seit Trägerwechsel durch die Fa. Sanvartis im Jahr 2016 zu erstellen.

**Lösung**

Im vorliegenden Bericht über die Beratertätigkeit der UPD, werden die von der Geschäftsführung der UPD im Juni 2017 veröffentlichten Daten zusammengefasst und – soweit möglich- mit den Daten der Tätigkeit der Unabhängigen Beratungsstellen Bremen verglichen. Zudem wird der Bericht „Unabhängige Patientenberatung Deutschland-ein Jahr UPD in Bremen“ vom 5.7.2017 als Anlage beigefügt.

**Alternativen**

Keine.

## **Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung**

Keine finanziellen Auswirkungen.

Die Beratung der UPD richtet sich gleichermaßen an Frauen und Männer.

## **Beteiligung / Abstimmung**

Nicht erforderlich.

## **Beschlussvorschlag**

1. Die staatliche Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz nimmt die anliegenden Berichte zur Kenntnis.
2. Die Unabhängige Patientenberatung ist vom Spitzenverband der Gesetzlichen Krankenversicherung für die Zeit vom 01.01.2016 bis 31.12.2022 an die UPD gGmbH vergeben worden. Die staatliche Deputation Gesundheit und Verbraucherschutz bittet die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz sich auf Bundesebene dafür einzusetzen, dass im Jahr 2020 eine Evaluation der Beratertätigkeit der UPD vorgenommen wird, um rechtzeitig auf das Ausschreibungsverfahren im Jahr 2021 nach § 65b Abs. 1 SGB V Einfluss nehmen zu können.

## **Anlage:**

1. Bericht der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz vom 21.07.2017
2. Bericht: Unabhängige Patientenberatung Deutschland-ein Jahr UPD in Bremen vom 20.7.2017

**Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit  
und Verbraucherschutz**

Antje Kkehrbach

41-11

Tel. 3619564

21.07.2017

Anlage

Bericht der Verwaltung

Qualität der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland durch Sanvartis

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) hat im Juni 2017 ihren ersten Jahresbericht für 2016 an den Beauftragten der Bundesregierung für Belange der Patientinnen und Patienten als Leiter des Beirates nach § 65b SGBV übergeben.

In folgender Tabelle werden die quantitativen Daten über die Beratungen der UPD gGmbH Sanvartis 2016 im Bundesgebiet mit den Daten der UPD unter damaliger Trägerschaft aus dem Jahr 2015 verglichen.

UPD 2015		UPD 2016 nach Trägerwechsel zu Sanvartis	
Beratungen insgesamt	80.452	Beratungen insgesamt	93.827
davon telefonisch	63.073 (78,4%)	davon telefonisch	84.538 (90,1%)
vor Ort bei 21 Beratungsstellen	11.295 (14%)	vor Ort bei 30 Beratungsstellen davon mobil 1.600	3.472 (3,7%)
online	4.096 (5,1%)	online	3.659 (3,9%)
schriftlich	1.988 (2,5%)	schriftlich	2.158 (2,3%)

\* Die Beratungszahlen der Unabhängigen Patientenberatungsstelle Bremen sind hierbei nicht erfasst, da diese organisatorisch keine Beratungsstelle der UPD gewesen ist und ausschließlich durch Bremer Institutionen getragen und finanziert wurde.

Der Vergleich auf Bundesebene zeigt, dass die UPD Sanvartis 13.375 Beratungen (+ 16,6 %) mehr geleistet hat als die vorherige UPD im Jahre 2015. Dabei hat der Anteil an telefonischen Beratungen in 2016 um 11,1% zu- und der Anteil persönlicher Beratungen vor Ort um 10,3% abgenommen. Dies lässt die Schlussfolgerung zu, dass der Fokus der Beratungen durch die UPD Sanvartis mehr auf der telefonischen Beratung liegt, obwohl die Zahl der Beratungsstellen von 21 auf 30 erhöht wurde und durch drei UPD-Mobile Beratung vor Ort angeboten wird.

Das Qualitäts- und Beschwerdemanagement bei der UPD Sanvartis zeigt eine niedrige Beschwerdequote von 0,58%. Daten zum Beschwerdemanagement wurden vor 2016 weder von der UPD noch von der Unabhängigen Patientenberatung Bremen erhoben.

Folgende Tabelle zeigt die Beratungszahlen der Unabhängigen Patientenberatungsstelle Bremen (UPB) 2014 im Vergleich zu den Beratungszahlen der UPD Sanvartis 2016 im Land Bremen.

UPB Land Bremen 2014		UPD 2016 nach Trägerwechsel zu Sanvartis im Land Bremen		UPD I. Quartal 2017
Beratungen insgesamt	5.843	Beratungen insgesamt	1.517	549
davon telefonisch	4.543	davon telefonisch	1.380	500
vor Ort und außer Haus	887	vor Ort	107	39
online	k.A.	online	14	5
schriftlich	413	schriftlich	16	5

Die Vergleichszahlen aus dem Jahre 2016 zeigen, dass die UPD 4.272 im Land Bremen weniger Beratungen durchgeführt hat als die UPB. Selbst unter der Annahme, dass die Anzahl der Beratungen des 1. Quartals 2017 sich in den weiteren Quartalen des Jahres ent-

sprechend fortsetzt, wird die Anzahl der Beratungen im Vergleich zur UPB nicht erreicht werden können.

#### Zahl der Beratungen pro Quartal der UPD im Land Bremen

I. Quartal	II. Quartal	III. Quartal	IV. Quartal	V. Quartal
276	329	393	519	549

Die Tabelle zeigt, dass die Zahl der Beratungen pro Quartal kontinuierlich ansteigt.

Eine Detaillierte Auswertung der Beratungsleistung- im Vergleich mit der Beratung durch die UPB- ist dem beigefügten Bericht „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – ein Jahr in Bremen“ zu entnehmen.



# Unabhängige Patientenberatung Deutschland

## Ein Jahr UPD in Bremen

Tomasz Tomczyk  
Leiter Beratungsstandorte  
und Gesundheitsnetzwerke

20. Juli 2017

A large, weathered wooden signpost with a single arrow pointing to the right. The signpost is mounted on a vertical wooden post. The background is a bright sky with scattered white clouds. The entire image has a light gray overlay.

**WIE DIE PATIENTEN ZUR BERATUNG KOMMEN**  
**DAS UPD-ANGEBOT IN BREMEN**



## Beratungsstellen in Bremen

- Standort **Bremen**

### Kontaktinformationen

**Tel.:** [0800 011 77 25](tel:08000117725)

**Adresse:**

28209 Bremen

Hollerallee 8



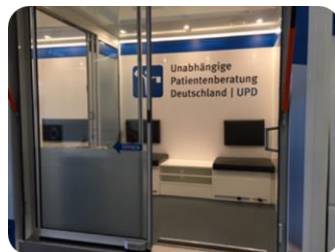
Unser UPD Beratungsbüro befindet sich im Hochparterre des Hauses Hollerallee 8, 28209 Bremen, 1. Tür links. Ein barrierefreier Zugang ist direkt von der Einfahrt des Hauses aus möglich und liegt an der rechten Giebelseite des Hauses. Parkplätze sind über die Einfahrt erreichbar und stehen unseren Ratsuchenden hinter dem Haus kostenfrei zur Verfügung.





## Die Patientenberatung in Bremen

- Beratungsstellen in **Bremen**
- Mobile Beratung in **Bremerhaven** immer einmal im Quartal
- Zwischen Januar 2016 und März 2017 wurden **2066\*** Beratungen durchgeführt

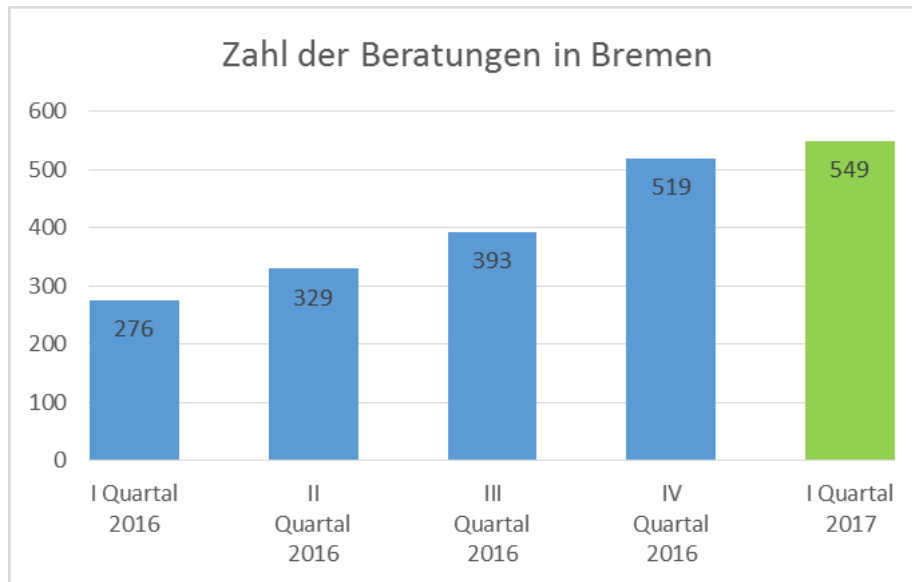


\* Zeitraum 02.01.2016- 31.03.2017, persönliche Beratung 1.4.2016-31.03.2017, Auswertung erfolgte auf Basis von Postleitzahlen 275,28; Anonyme Beratungen wurden berücksichtigt

A large, weathered wooden signpost with a single arrow pointing to the right. The signpost is mounted on a vertical wooden post. The background is a bright sky with scattered white clouds. The entire image has a light gray overlay.

# **BERATUNGSZAHLEN IN BREMEN**

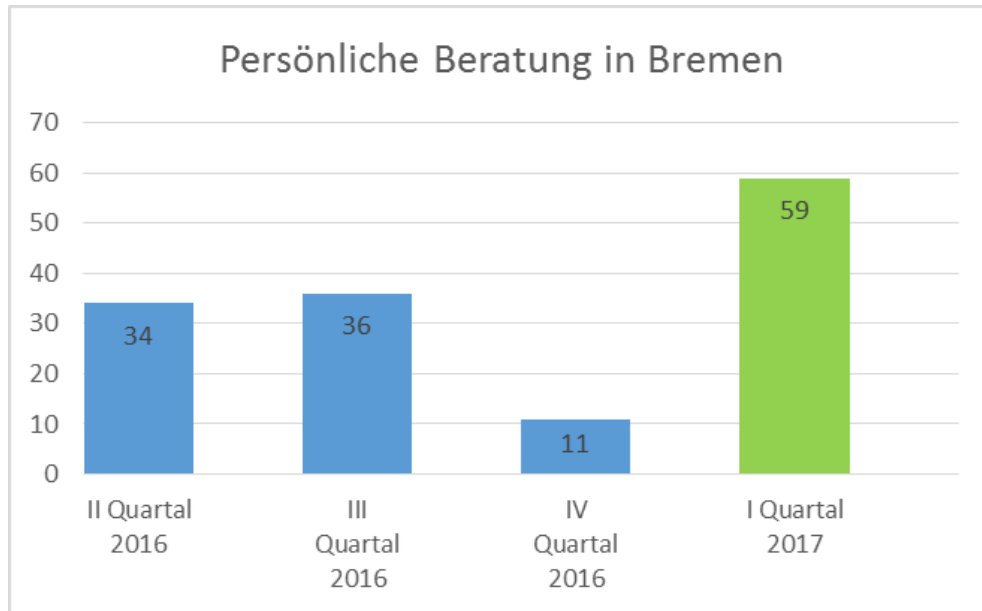
## Entwicklung der Patientenberatung\* im Bundesland Bremen



Die Grafik stellt die gesamte Zahl der Beratungen in Bremen und Bremerhaven dar. 2016 erfolgten insgesamt 1517 Beratungen. Hier wurden alle Beratungskanäle berücksichtigt: telefonische Beratung, persönliche Beratung, online Beratung sowie schriftliche Beratung. Die Zahl der Beratungen steigt kontinuierlich seit Januar 2016. Die persönliche Beratung kann seit 01.04.2016 von Bürgerinnen und Bürgern in Anspruch genommen werden.

\*alle Beratungskanäle, \* Zeitraum 02.01.2016- 31.03.2017, persönliche Beratung 1.4.2016-31.03.2017, Auswertung erfolgte auf Basis von Postleitzahlen 275,28; Alle Beratungen, anonyme Beratungen wurden berücksichtigt

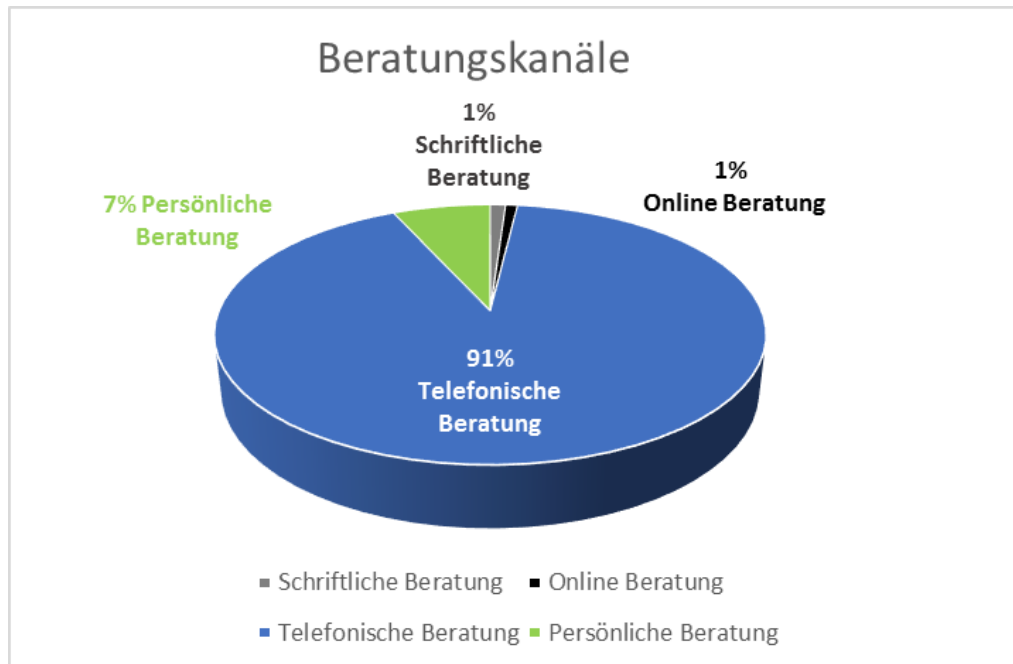
## Entwicklung der persönlichen Beratung\* in Bremen



Die Grafik stellt die gesamte Zahl der persönlichen Beratungen in Bremen und Bremerhaven dar. Die Zahl der Beratungen steigt kontinuierlich seit dem Start der persönlichen Beratung im April 2016. Im viertel Quartal 2016 befand sich das Mobil in der Winterpause.

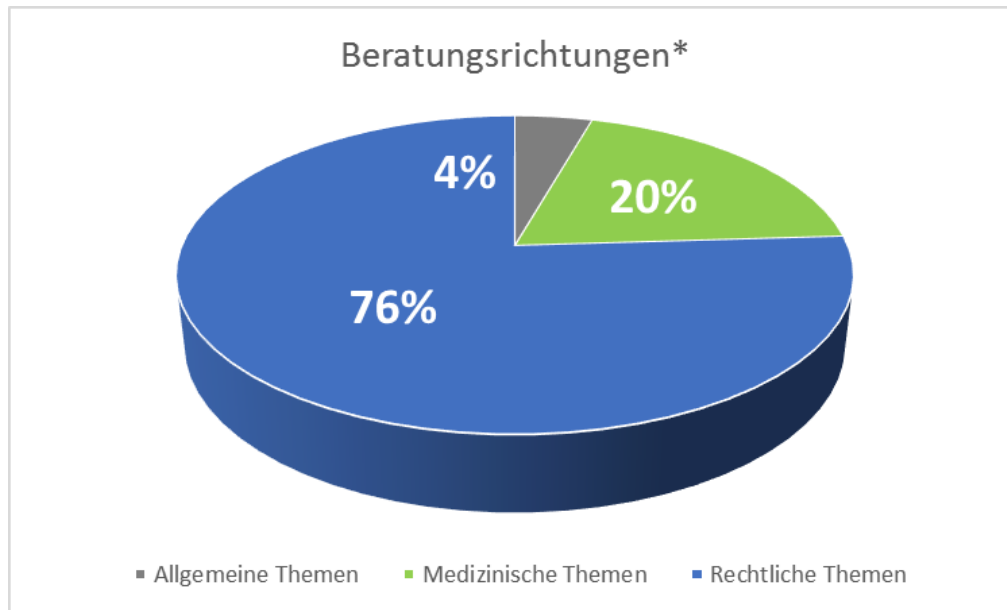
Durch die intensive Vernetzung mit den anderen Gesundheitsakteuren im Jahr 2017 in der Region konnte eine signifikante Steigerung der Beratungen erreicht werden.

## Beratungskanäle



Bis März 2017 wurden im Bundesland Bremen 91 % telefonische Beratungen durchgeführt. 7 % der Beratungen waren die persönliche Beratungen.

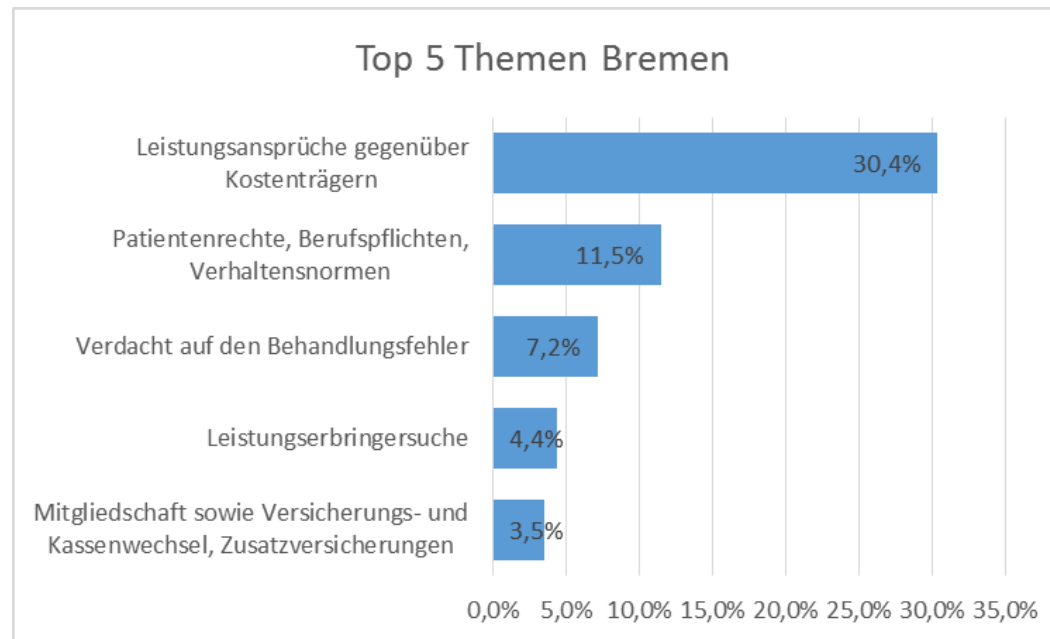
## Die UPD in Bremen auf einem Blick: Bis März 2017 wurde 2066\* Beratungen durchgeführt.



Bis März 2017 wurden im Bundesland Bremen 20 % Beratungen mit dem medizinischen Hintergrund durchgeführt. 76 % Beratungen kamen aus dem sozialrechtlichen Bereich. Allgemeine Anfragen waren nur mit 4 % verzeichnet.

\* Zeitraum 02.01.2016- 31.03.2017, persönliche Beratung 1.4.2016-31.03.2017, alle Beratungen , n=2066, anonyme Beratungen wurden berücksichtigt

## Die Top 5 Themen der rechtlichen und medizinischen Beratung in Bremen im Jahr 2016\*



In Top 5 der Beratungsthemen befinden sich vor allem die rechtliche Themen, Leistungsansprüche gegenüber Krankenkassen, Patientenrechte, Verdacht auf den Behandlungsfehler, Mitgliedschaft. Die Leistungserbringersuche mit 4,4 % gehört zu den medizinischen Themen.

## Beispiele der TOP 5 Beratungsthemen

### Leistungsansprüche gegenüber Kostenträger:

- Krankengeld, Kostenerstattung von Privatrechnungen, Zusatzversicherung, Zuschüsse, Krankentagegeld, Kostenerstattung von Privatabrechnungen im Ausland, häusliche Krankenpflege, pflegerische Versorgung im Krankenhaus, oder einer stationären Reha-Einrichtung, stationäre medizinische Rehabilitation.

### Patientenrechte, Berufspflichten, Verhaltensnormen:

- Einsicht in Krankenunterlagen, Freie Arztwahl, Zweitmeinung, Selbstbestimmungsrecht, Sachlich korrekte, Sachlich korrekte Unterlagen, Gewährleistung allgemein.

### Verdacht auf den Behandlungsfehler:

- Therapie operativ, Therapie konservativ, Diagnosestellung, Aufklärung, Pflegerische Maßnahmen, Dokumentation.

### Mitgliedschaft sowie Versicherungs- und Kassenwechseln:

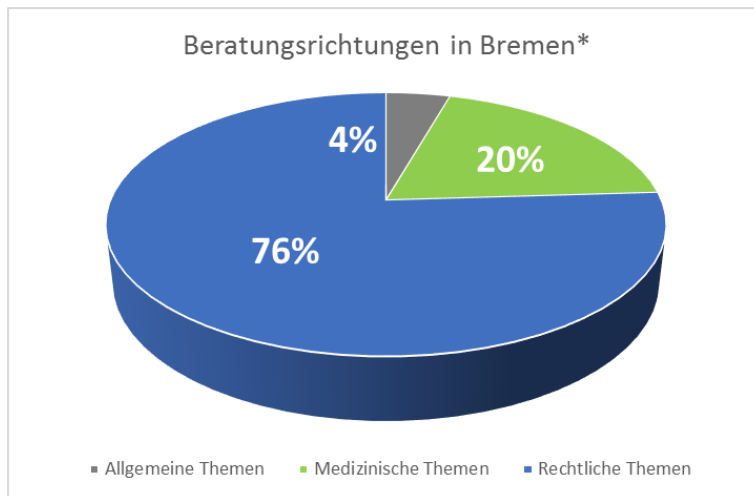
- Wechsel PKV->GKV, Familienversicherung, Tarifwechseln innerhalb der PKV, Allgemeine Versicherungspflicht.



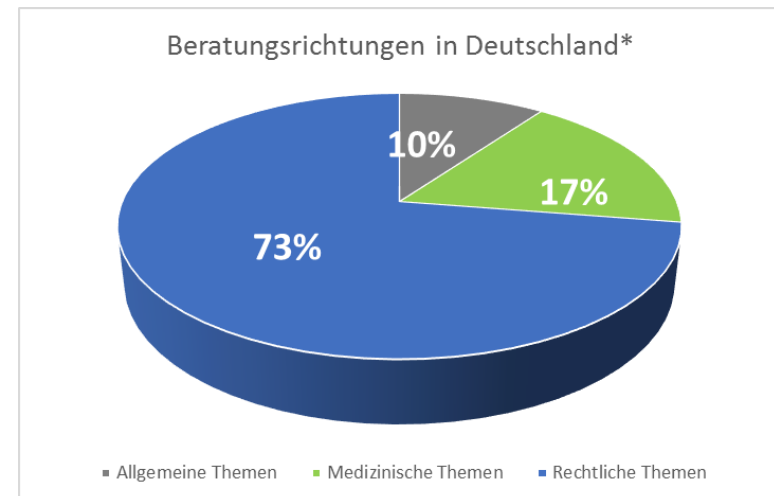
A wooden signpost with a single arrow pointing to the right, set against a background of a blue sky with scattered white clouds. The signpost is made of weathered wood and is mounted on a vertical post. A semi-transparent white rectangular box is overlaid on the lower part of the signpost, containing the word 'VERGLEICH' in bold, black, uppercase letters.

# VERGLEICH

## Vergleich im Jahr 2016: Bundesland Bremen vs. Deutschland - Fachgebiete



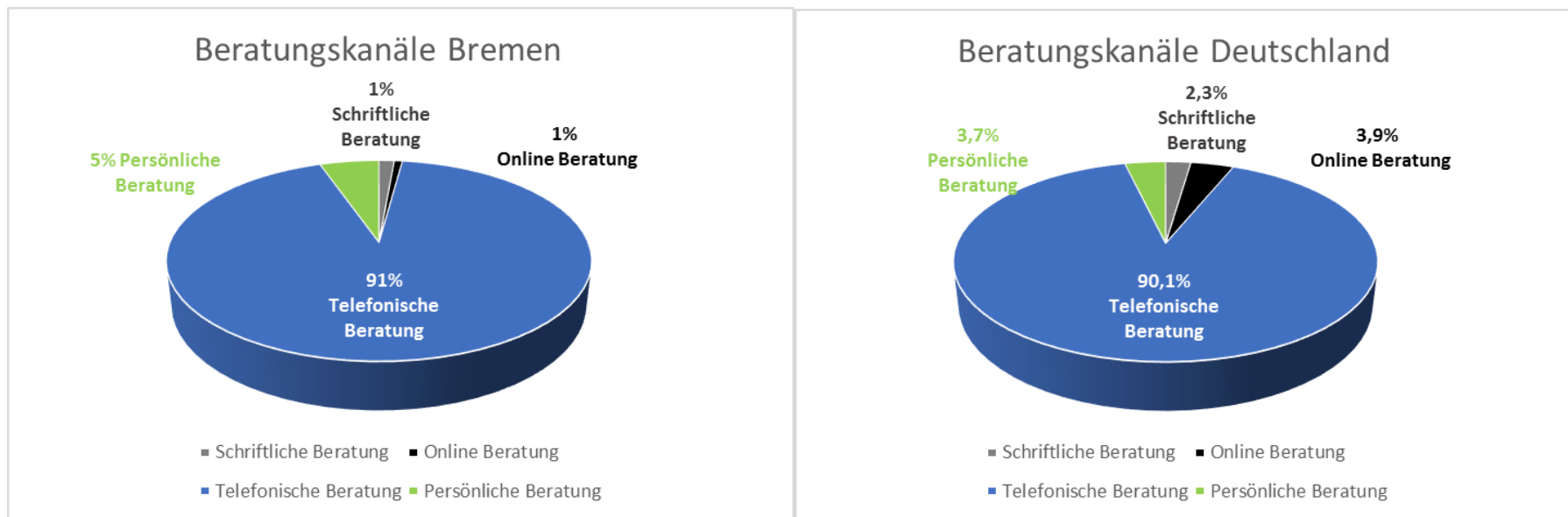
n=1517 (alle Beratungen)



n=93827 (alle Beratungen)



## Vergleich im Jahr 2016: Bundesland Bremen vs. Deutschland - Beratungskanäle

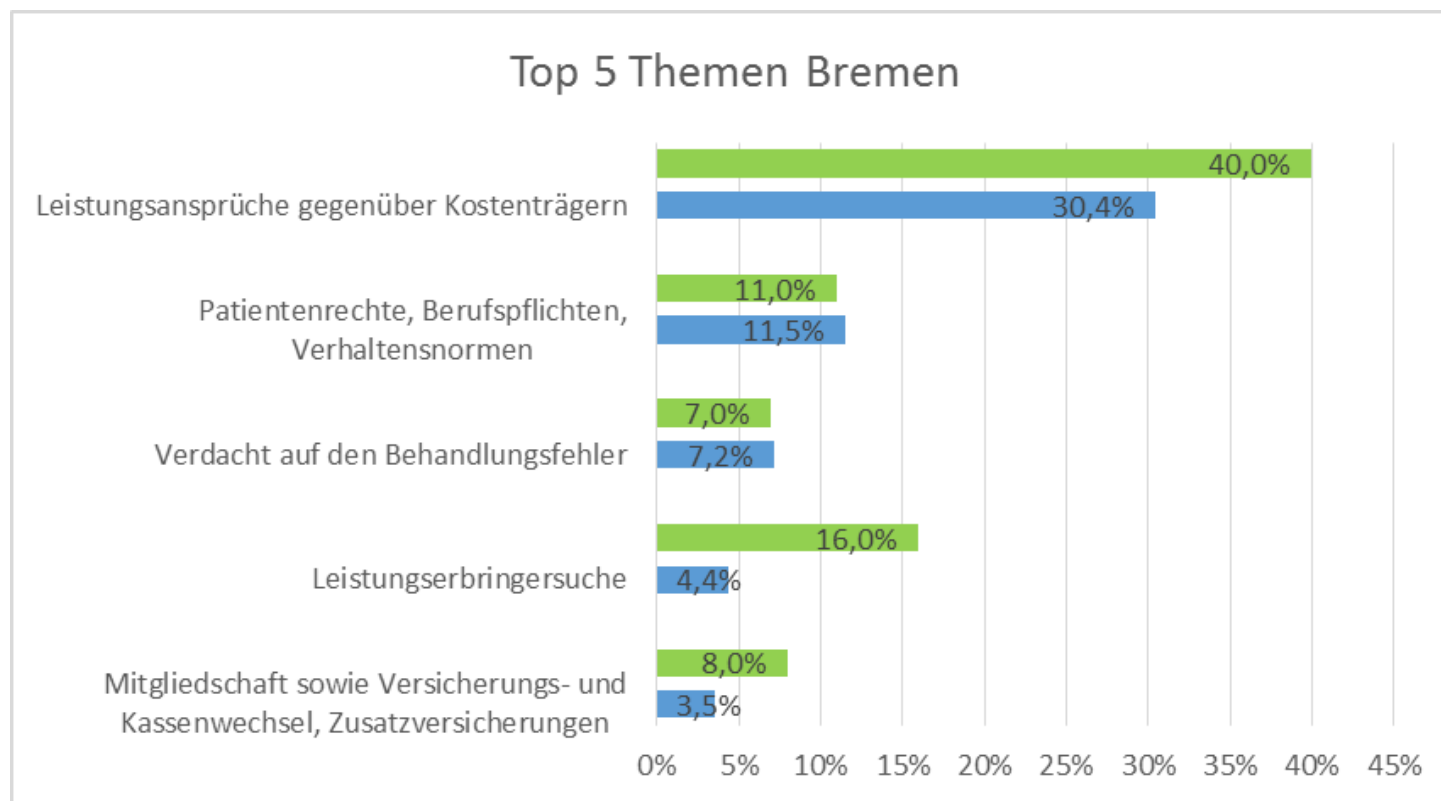


n=1517 (alle Beratungen)

n=93827 (alle Beratungen)



## Vergleich im Jahr 2016: Bundesland Bremen\* vs. Deutschland\*\* – Top 5 Themen

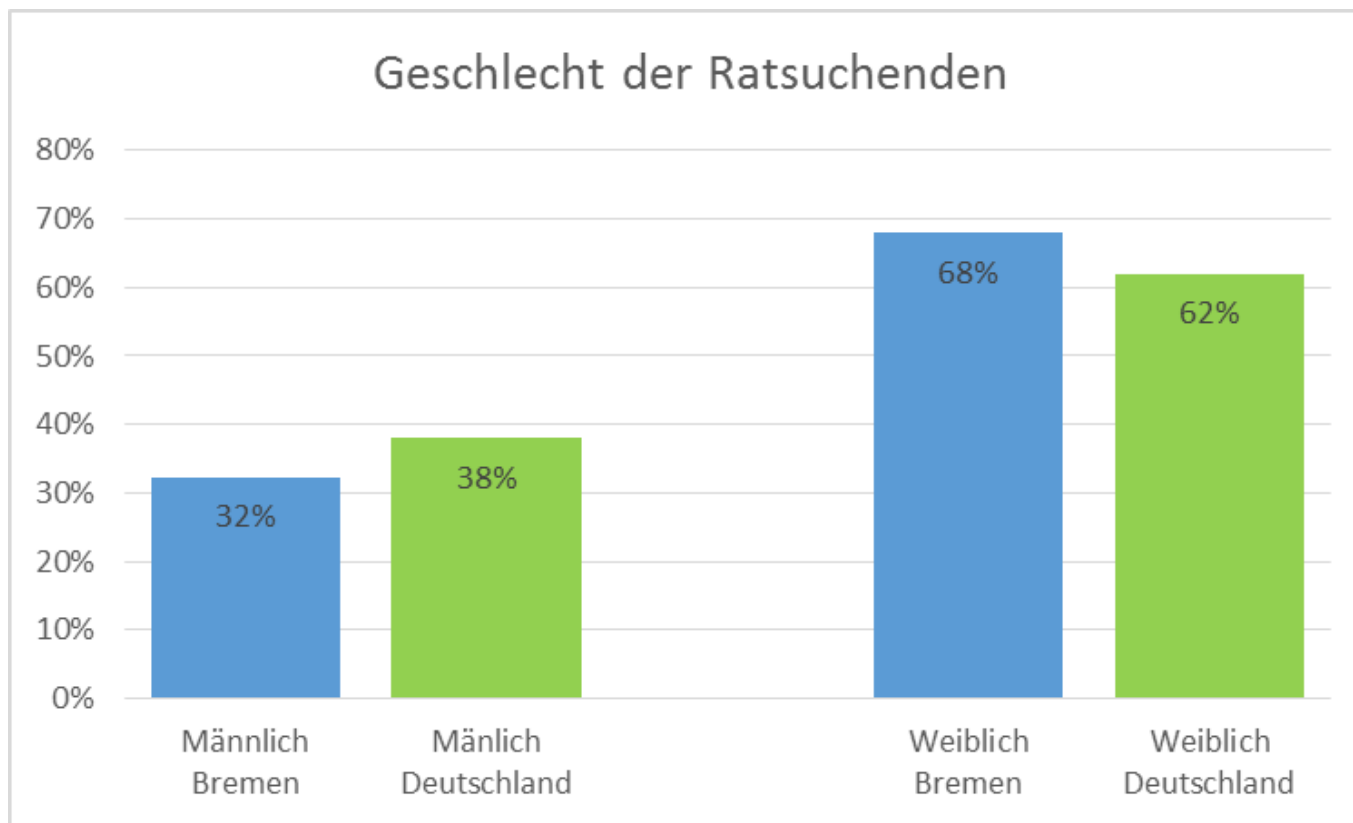


\* Zeitraum 02.01.2016- 31.12.2016, persönliche Beratung 1.4.2016-31.12.2016, n: 1517, alle Beratungen, anonyme Beratungen wurden berücksichtigt.

\*\* Zeitraum 02.01.2016- 31.12.2016, persönliche Beratung 1.4.2016-31.12.2016, n: 93827, alle Beratungen, anonyme Beratungen wurden berücksichtigt.



## Vergleich im Jahr 2016: Bundesland Bremen\* vs. Deutschland\*\* – Geschlecht

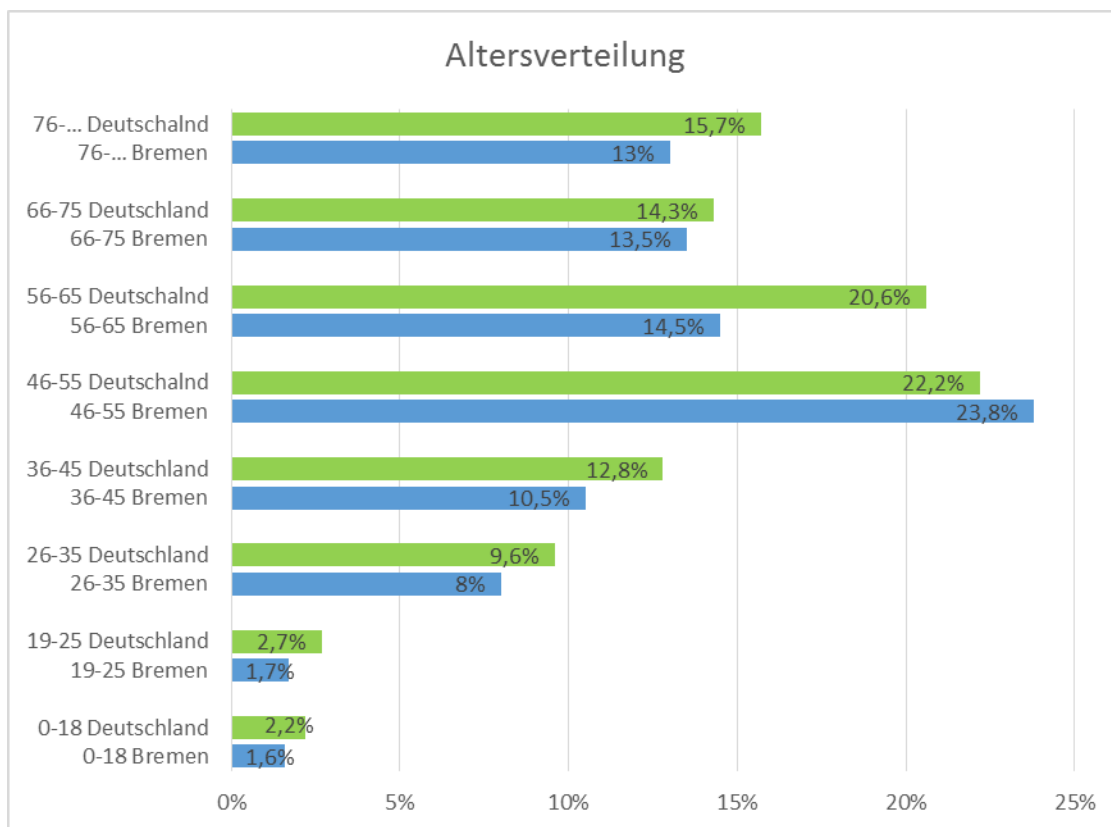


\* Zeitraum 02.01.2016- 31.12.2016, persönliche Beratung 1.4.2016-31.12.2016, n: 1517, (6 Beratungen mit fehlenden Angaben zum Geschlecht wurden nicht abgebildet).

\*\* Zeitraum 02.01.2016- 31.12.2016, persönliche Beratung 1.4.2016-31.12.2016, n: 93827,(1114 Beratungen mit fehlenden Angaben zum Geschlecht wurden nicht abgebildet).



## Vergleich im Jahr 2016: Bundesland Bremen\* vs. Deutschland\*\* – Altersverteilung



\* Zeitraum 02.01.2016- 31.12.2016, persönliche Beratung 1.4.2016-31.12.2016, n: 1066, anonyme Beratungen wurden nicht berücksichtigt

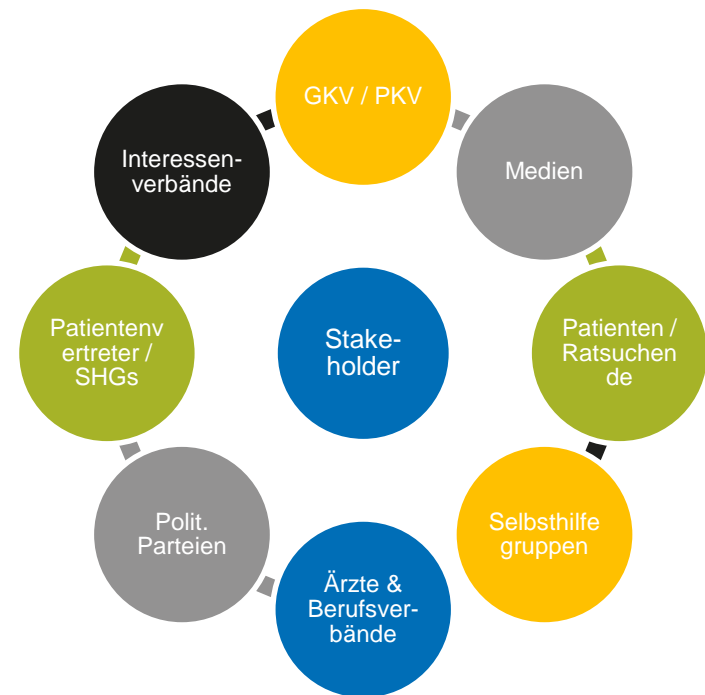
\*\* Zeitraum 02.01.2016- 31.12.2016, persönliche Beratung 1.4.2016-31.12.2016, n: 49429, anonyme Beratungen wurden nicht berücksichtigt

A wooden signpost with a single arrow pointing to the right, set against a background of a blue sky with scattered white clouds. The signpost is made of weathered wood and is mounted on a vertical post. The arrow is a large, flat wooden board with a pointed tip.

# REGIONALE VERNETZUNG

## Netzwerken Vor Ort: Was ist das?

- Neben dem Beratungsauftrag, trägt die UPD die Verantwortung, Missstände im Gesundheitswesen aufzuzeigen, an den entsprechenden Stellen zu adressieren und auf Lösungen hinzuwirken.
- Dementsprechend gibt es neben den Ratsuchenden verschiedene Stakeholder, die ein (öffentliches oder politisches) Interesse an der UPD haben und berücksichtigt werden müssen





## Netzwerken Vor Ort: Warum wir das machen?

- **Weil wir einen gesetzlichen Auftrag haben**
- **Weil wir Ratsuchenden die bestmögliche Beratung bieten wollen**
  - Wir wollen Ratsuchende bei Bedarf an andere indikationsspezifische Patientenberatungsstellen verweisen
  - Wir wollen, dass andere Selbsthilfegruppen ihre Mitglieder auf unser Angebot aufmerksam machen
- **Weil wir für die UPD einen höchstmöglichen Bekanntheits- und Akzeptanzgrad erreichen wollen**



## Gesundheitsnetzwerken Vor Ort: Zielgruppen

- Kommunalpolitik
- Kommunalverwaltung
- Gesundheitsämter / Sozialämter
- Soziale Einrichtungen
- Info- und Kontaktstellen im Rahmen der Selbsthilfe
- Lokale Medienlandschaft von den Anzeigenblättern bis zu speziellen Zielgruppen-Medien.
- Akteure der vulnerablen Zielgruppen
- Regionale Beratungsstellen





## Gesundheitsnetzwerken Vor Ort: Bremen

- pro familia Landesverband Bremen
- Psychosoziale Krebsberatungsstelle
- Zahnärztekammer Bremen - Patientenberatung
- Betreuungsbehörde Bremen
- Beratungsstellen für Essstörungen
- Bundesverband der Versicherungsberater e.V.
- Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen : katholische Kirche
- Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen : Bremische Evangelische Kirche
- ADE - Arbeitsstelle gegen Diskriminierung und Gewalt - Expertise und Konfliktberatung
- Müttergenesungswerk - Sozialdienst katholischer Frauen e.V.
- Müttergenesungswerk - ASB Landesdirektion Bremen
- Pflegestützpunkte
- Schuldner- und Insolvenzberatung
- Suchtberatungsstellen
- Sozialpsychiatrischer Dienst
- Netzwerk Selbsthilfe Bremen-Nordniedersachsen e.V.





Vielen  
**Dank**