

**Vorlage
für die Sitzung
der staatlichen Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz
am 2018**

Qualität der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland

Bericht 2017

Problem

Die Deputation Gesundheit und Verbraucherschutz hat die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz gebeten, einen Bericht über die Qualität der Beratertätigkeit der UPD im Land Bremen durch die Firma Sanvartis zu erstellen.

Lösung

Im vorliegenden Bericht über die Beratertätigkeit der UPD, werden die von der Geschäftsführung der UPD im September 2018 veröffentlichten Daten zusammengefasst und – soweit möglich – mit den Daten der Tätigkeit der ehemaligen Unabhängigen Beratungsstellen Bremen verglichen. Zudem wird der Bericht „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – Das Beratungsangebot in Bremen 2017“ vom 13.09.2018 als Anlage beigefügt.

Alternativen

Keine.

Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung

Keine finanziellen Auswirkungen.

Die Beratung der UPD richtet sich gleichermaßen an Frauen und Männer. Eine nach Frauen und Männern aufgeschlüsselte Statistik über die Inanspruchnahme der Beratungen wird von der UPD nicht zur Verfügung gestellt.

Beteiligung / Abstimmung

Nicht erforderlich.

Beschlussvorschlag

Die Deputation für Gesundheit und Verbraucherschutz nimmt die anliegenden Berichte zur Kenntnis.

Anlage:

1. Bericht der Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz vom 08.10.2018
2. Bericht: „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – Das Beratungsangebot in Bremen 2017“ vom 13.09.2018

Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz

Sonja Wagener

41-03

Tel. 361-2135

08.10.2018

Anlage

Bericht der Senatorin für Gesundheit, Wissenschaft und Verbraucherschutz

Qualität der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland 2017

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) hat den Jahresbericht für 2017 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 2017 im Bundesgebiet mit den Daten der UPD unter damaliger Trägerschaft aus dem Jahr 2015 verglichen.

Bund	UPD 2015	UPD 2016	UPD 2017
Beratungen insgesamt	80.452	93.827	154.921
davon telefonisch	63.073 (78,4%)	84.538 (90,1%)	135.924 (87,7%)
vor Ort	11.295 (14%)	3.472 (3,7%)	8.903 (5,8%)
online	4.096 (5,1%)	3.659 (3,9%)	9.297 (6%)
schriftlich	1.988 (2,5%)	2.158 (2,3%)	815 (0,5%)

Der Vergleich auf Bundesebene zeigt, dass die UPD Sanvartis ca. 60.000 Beratungen (+ 65%) mehr geleistet hat als im Vorjahr. Dabei hat der Anteil an telefonischen Beratungen in 2017 um ca. 2 % abgenommen- und der Anteil persönlicher Beratungen vor Ort um 2% zu-

genommen. Der Schwerpunkt der Beratung liegt auch weiterhin bei der telefonischen Beratung.

Die Nutzung des fremdsprachigen Beratungsangebots stieg in 2017 im Vergleich zu den Gesamtzahlen überproportional an. In 2016 wurden 1.128 fremdsprachige Beratungen gezählt, in 2017 waren es 1.825 Beratungen in russischer, türkischer oder arabischer Sprache. Dies entspricht einer Steigerung von 60%.

Folgende Tabelle zeigt die Beratungszahlen der Unabhängigen Patientenberatungsstelle Bremen (UPB) 2014 im Vergleich zu den Beratungszahlen der UPD Sanvartis 2016, 2017 und im 1. Halbjahr 2018 im Land Bremen.

Land Bremen	UPB 2014	UPD 2016	UPD 2017	1. HJ 2018
Beratungen insgesamt	5.843	2.114*	2.874*	1.290*
davon telefonisch	4.543	k.A.	2.654*	1.152*
vor Ort	887	k.A.	139	62
online	k.A.	k.A.	53*	66*
schriftlich	413	k.A.	28*	10*

*Zuordnung anhand der Postleitzahl 28 +27, incl. ca. 40% anonyme Beratungen ohne Nennung der PLZ

In der Deputationsvorlage vom 29.08.2017 wurden für das Jahr 2016 1.517 Beratungen genannt. Diese Zahl wurde von der UPD in dem Bericht vom 13.09.2018 auf 2.114 geändert. Die UPD erklärte diese Veränderung mit einer Umstellung der Beratungskategorien in der Datenbank. Eine Aufteilung auf die Beratungskanäle ist für 2016 nicht mehr möglich.

Die Vergleichszahlen aus dem Jahre 2017 zeigen, dass die UPD 2.969 weniger Beratungen durchgeführt hat als die UPB im Jahr 2014. Das ist zwar im Vergleich zum Jahr 2016 eine deutliche Steigerung, ist aber immer noch 50% unterhalb des Niveaus von 2014.

Folgende Ursachen kommen für den Rückgang nach derzeitiger Einschätzung in Frage:

- Fehlendes Angebot für „Laufkundschaft“
- Fehlende feste Ansprechpartner durch das Callcenter, die Patienten und der Patient wissen nicht, wer auf der anderen Seite abnehmen wird
- Fehlendes Vertrauen in die Unabhängigkeit der UPD durch unklare Trägerschaft

Die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz hat inzwischen Kontakt mit der UPD aufgenommen, um im persönlichen Gespräch die Ursachen und mögliche Veränderungen zu erörtern bzw. zu erreichen.

Bereits im letzten Jahr hat die Deputation beschlossen, die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz zu bitten, im Jahr 2020 eine Evaluation der Beratertätigkeit der UPD vorzunehmen, um rechtzeitig auf das Ausschreibungsverfahren im Jahr 2021 nach § 65 Abs. 1 SGB V Einfluss nehmen zu können. Inzwischen hat die Senatorin für Wissenschaft, Gesundheit und Verbraucherschutz den Patientenbeauftragten der Bundesregierung schriftlich auf den dauerhaften Rückgang der Beratungen in Bremen sowie mögliche Ursachen aufmerksam gemacht und ihn gebeten diese Erkenntnisse in dem nächsten Ausschreibungsverfahren zu berücksichtigen.

Eine detaillierte Auswertung der Beratungsleistung ist dem beigefügten Bericht „Unabhängige Patientenberatung Deutschland – Das Beratungsangebot in Bremen 2017“ zu entnehmen.



Unabhängige Patientenberatung Deutschland

Das Beratungsangebot in Bremen 2017

13. September 2018



UPD IM ÜBERBLICK

Auftrag der UPD

Die UPD trägt mit jeder Beratung zu mehr Gesundheitskompetenz bei



! Wir handeln im gesetzlichen Auftrag nach § 65b des Sozialgesetzbuchs V

! Wir beraten unabhängig, neutral, kostenfrei und evidenzbasiert zu medizinischen und (sozial-)rechtlichen Gesundheitsfragen

! Wir stärken die Patientenorientierung im Gesundheitswesen durch Unterstützung und Hilfe

! Wir richten die Qualität unserer Beratung konsequent an den Bedürfnissen der Ratsuchenden aus, damit diese auf informierter Grundlage persönliche Gesundheitsinteressen und Ansprüche gegenüber Leistungserbringern und Kostenträgern durchsetzen können



Bürgernah – Erreichbar – Qualifiziert

Als Patientenberatung beraten wir auf verschiedenen Wegen

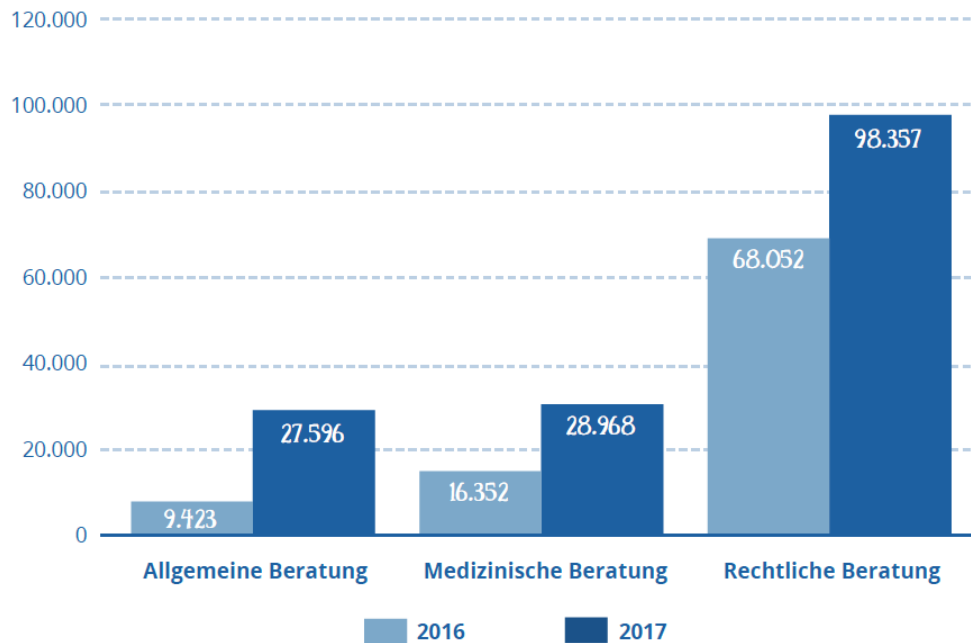
- UPD ist **persönlich, telefonisch, via App, schriftlich** und **online** für Ratsuchende erreichbar
- Vor-Ort-Beratung an **30 Standorten** in Deutschland mit individuellem Beratungsangebot (grüne Markierungen in der Karte)
- **3 UPD-Beratungsmobile** mit regelmäßiger Präsenz in mehr als 100 Städten und Gemeinden (rote Markierungen in der Karte)
- UPD steht Ratsuchenden **80 Stunden wöchentlich** telefonisch zur Verfügung (Mo-Fr 8:00-22:00 Uhr, Sa 8:00-18:00 Uhr)
- Beratungsangebot auf **Türkisch, Russisch** (Mo-Sa 8:00-18:00 Uhr) und **Arabisch** (dienstags von 11:00-13:00 Uhr und donnerstags von 17:00-19:00 Uhr)



Verteilung der Beratungen nach Fachbereich im Jahresvergleich

Zwei Drittel aller Beratungen betrafen rechtliche Themen

BERATUNGEN NACH FACHBEREICH



Insgesamt wurden 2017 **154.921** Beratungen gezählt



Im Vergleich zum Vorjahr mit 93.827 Beratungen bedeutet dies einen **Anstieg der Beratungen um rund 65 Prozent**

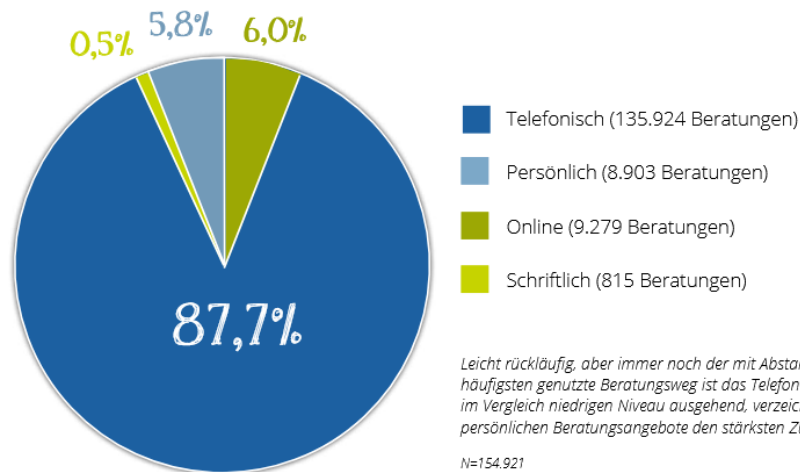


Zwei Drittel aller Beratungen waren 2017 wie auch im Vorjahr Beratungen zu **rechtlichen Fragestellungen**

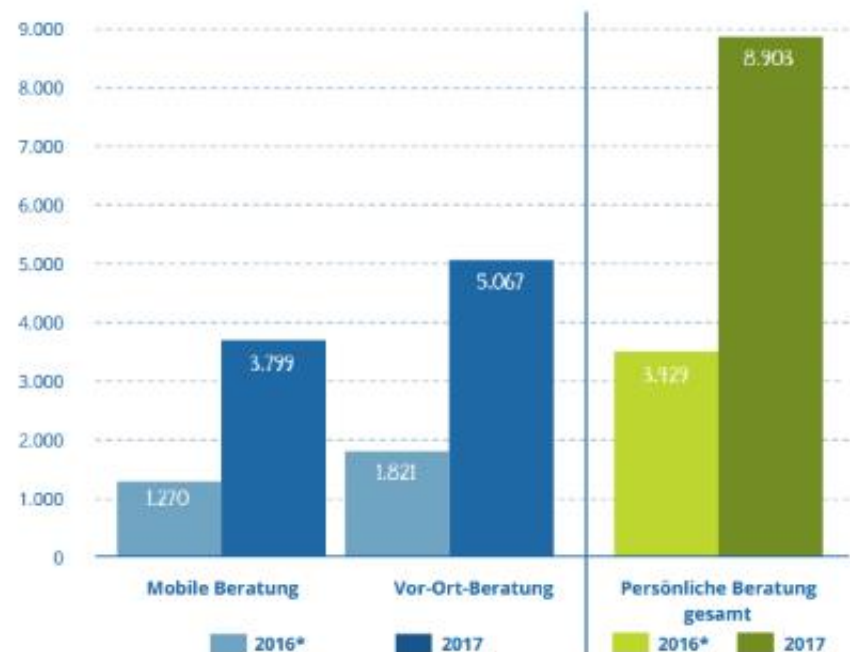
Beratungswege und Entwicklung der persönlichen Beratung

Die Anzahl der persönlichen Beratungen haben sich im Jahresvergleich mehr als verdoppelt

BERATUNGSWEGE



DIE PERSÖNLICHE BERATUNG IM JAHRESVERGLEICH



Im Jahresvergleich haben sich die Zahlen der persönlichen Beratung mehr als verdoppelt.

*Die persönliche Beratung startete 2016 erst zum 2. Quartal, weshalb bei der Berechnung lediglich die Quartale zwei bis vier einbezogen werden konnten.



DIE UPD VOR ORT IN BREMEN

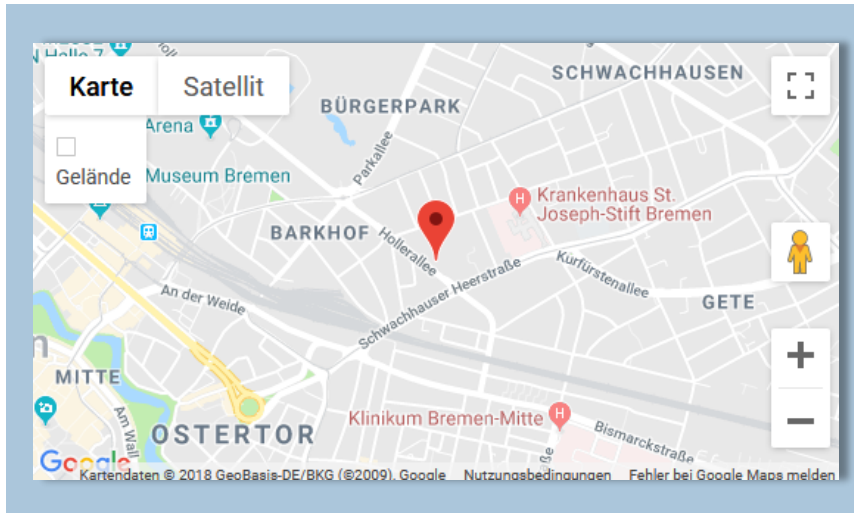


Beratungsstelle in Bremen

- Standort **Bremen**

Kontaktinformationen

Tel.: 0800 011 77 25
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 Beratungszahlen für Bremen und Bremerhaven

Steigende Beratungszahlen in Bremen und Bremerhaven

- Insgesamt wurden **2017 in Bremen und Bremerhaven rund 2.874* Beratungen** über alle Beratungswege geführt.
 - Allein in **Bremen** waren es 1.719* Beratungen über alle Beratungswege
- Steigerung der Beratungen in Bremen und Bremerhaven 2017 im Vergleich zum Vorjahr (2.114*) um ca. 36%
- Im **ersten Halbjahr 2018** erfolgten **1.290* Beratungen** in Bremen und Bremerhaven

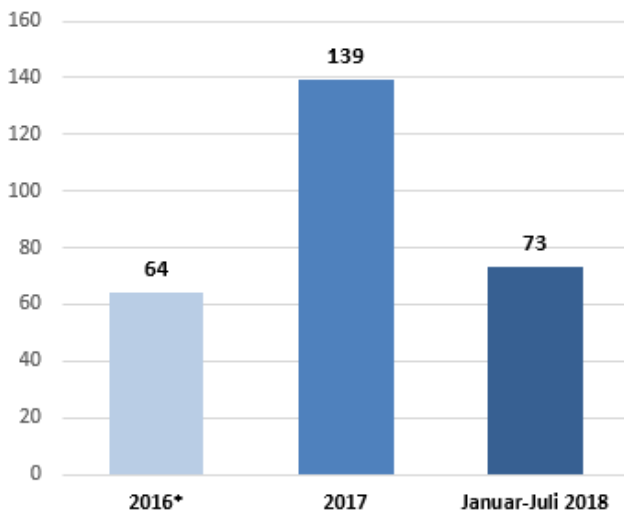


*Datenanalyse auf Basis der zweistelligen Postleitzahl von Bremen (28) und Bremerhaven (27) zuzüglich 40% anonymer Beratungen ohne Nennung der Postleitzahl; Angabe auf freiwilliger Basis

Die Entwicklung der persönlichen Beratung in Bremen und Bremerhaven

Steigerung der persönlichen Beratungen in Bremen und Bremerhaven von 2016* auf 2017 um rund 36%

Die persönliche Beratung in Bremen und Bremerhaven im Jahresvergleich



* Die persönliche Beratung startete erst im April 2016



Neben der Beratungsstelle in Bremen hält das UPD-Mobil rund um die Hansestadt in verschiedenen Städten (siehe Abbildung)



The background of the image is a close-up, top-down view of a tree trunk's cross-section. The wood grain is clearly visible, showing concentric growth rings that radiate from the center. The colors range from light tan to a darker, almost blackish-brown, creating a complex, organic pattern. The texture appears rough and natural.

MONITOR PATIENTENBERATUNG 2017



Monitor Patientenberatung 2018

Zum freien Download: www.patientenberatung.de



Was wird im Monitor dokumentiert?

- ! Jede Beratung wird ausführlich dokumentiert und für den Monitor ausgewertet. Das Ergebnis wird jährlich dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung überreicht

Was ist die Aufgabe des Monitors?

- ! Problemlagen und Herausforderungen im deutschen Gesundheitssystem aus Patientensicht ableiten

Was sind die Ziele des Monitors?

- ! Akteure des Gesundheitswesens auf Fehlentwicklungen hinweisen und Patientenorientierung stärken

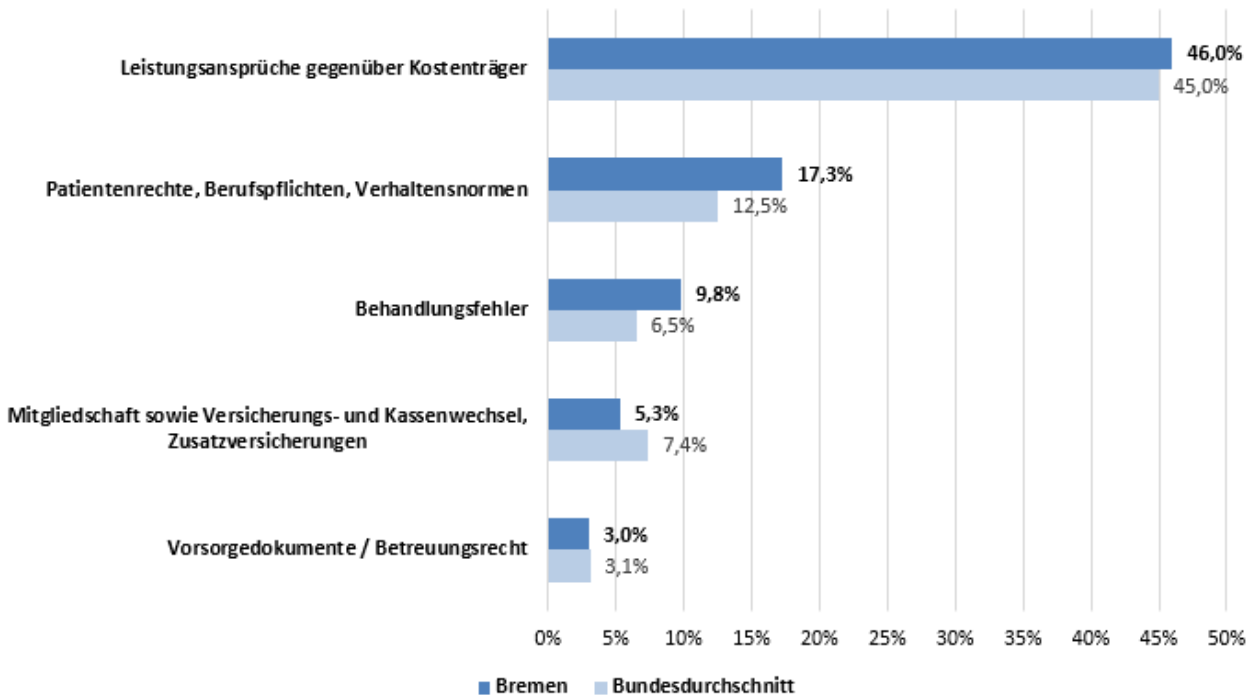
Wer kann vom Monitor profitieren?

- ! Alle die Interesse an einem patientenorientierten Gesundheitswesen haben

(Monitor nicht repräsentativ, Schilderung subjektiv.)

Die Schwerpunktthemen der rechtlichen Beratung in Bremen und Bremerhaven

Knapp jede zweite Anfrage betrifft das Thema rund um Leistungsansprüche gegenüber Kostenträger



- Knapp die Hälfte aller rechtlichen Beratungen in Bremen und Bremerhaven werden zum Thema **Leistungsansprüche gegenüber Kostenträger** (z.B. Krankengeld, Pflege, Reha) geführt
- Der **Anteil** der rechtlichen **Beratungen zu Patientenrechten** liegt mit **17,3% über dem Bundesdurchschnitt (12,5%)**
- Auch Beratungen zum **Verdacht auf Behandlungsfehler** liegen in Bremen mit anteilig **9,8% über dem Bundesdurchschnitt von 6,5%**

Restliche 18,6%= andere rechtliche Themen (z.B.: Prüfung der Rechtmäßigkeit von Geldforderungen, grundlegende verfahrensrechtliche Fragen etc.)

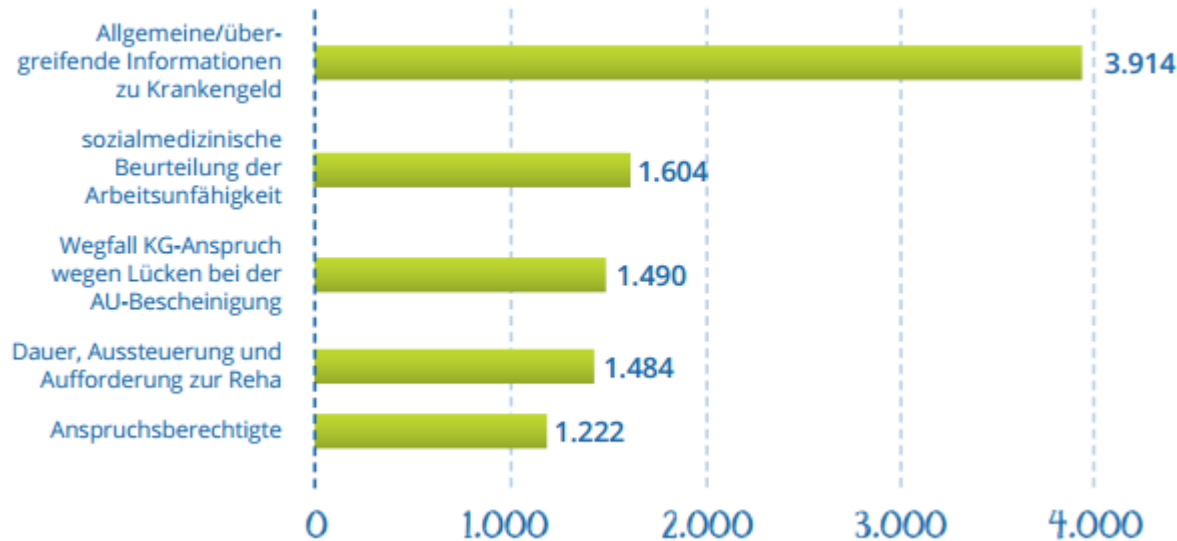
N(Bremen) = 1.375 (fehlende Angaben zum Thema werden nicht abgebildet)

N(Bundesdurchschnitt)= 97.498 (fehlende Angaben zum Thema werden nicht abgebildet)

Themen aus dem Patientenmonitor 2017

Im Detail: Krankengeld - Formalien und Fallstricke

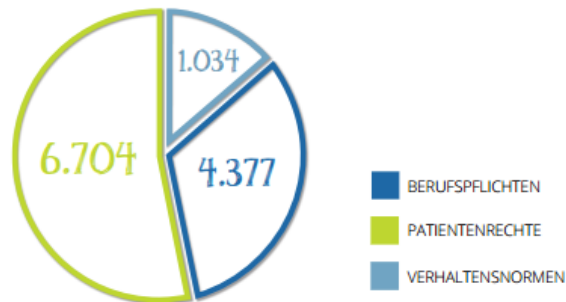
DIE FÜNF SCHWERPUNKTTHEMEN ZUM THEMA KRANKENGELD 2017



- **14.334** Beratungen rund ums Thema Krankengeld bundesweit (rund 9% aller Beratungen)
- **Das Thema Krankengeld macht in Bremen und Bremerhaven mit 174 Beratungen, 12,6% aller rechtlichen Beratungen aus**
- Großen Beratungsbedarf gab es insbesondere bei der **sozialmedizinischen Beurteilung** der Arbeitsfähigkeit, dem Wegfall des Krankengeldanspruchs wegen einer **Lücke in der AU-Bescheinigung** und Fragen zur **Dauer und Aussteuerung**

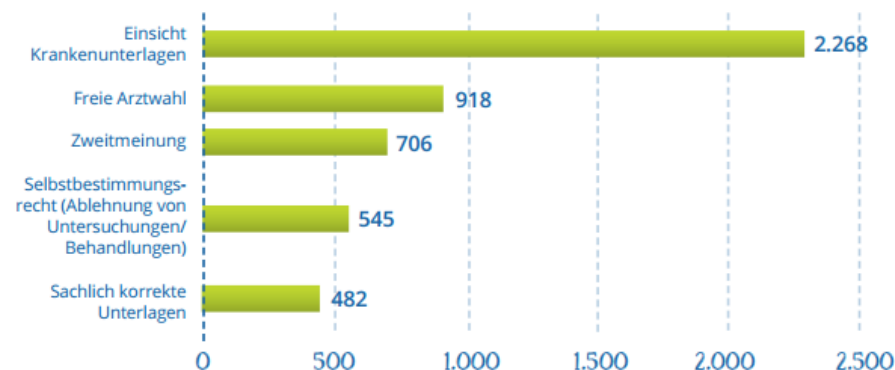
Themen aus dem Patientenmonitor 2017

Im Detail: Patientenrechte - Überraschungen mit der Patientenakte



Keine Angaben werden nicht abgebildet

DIE FÜNF HÄUFIGSTEN THEMEN IN DER BERATUNG ZU PATIENTENRECHTEN

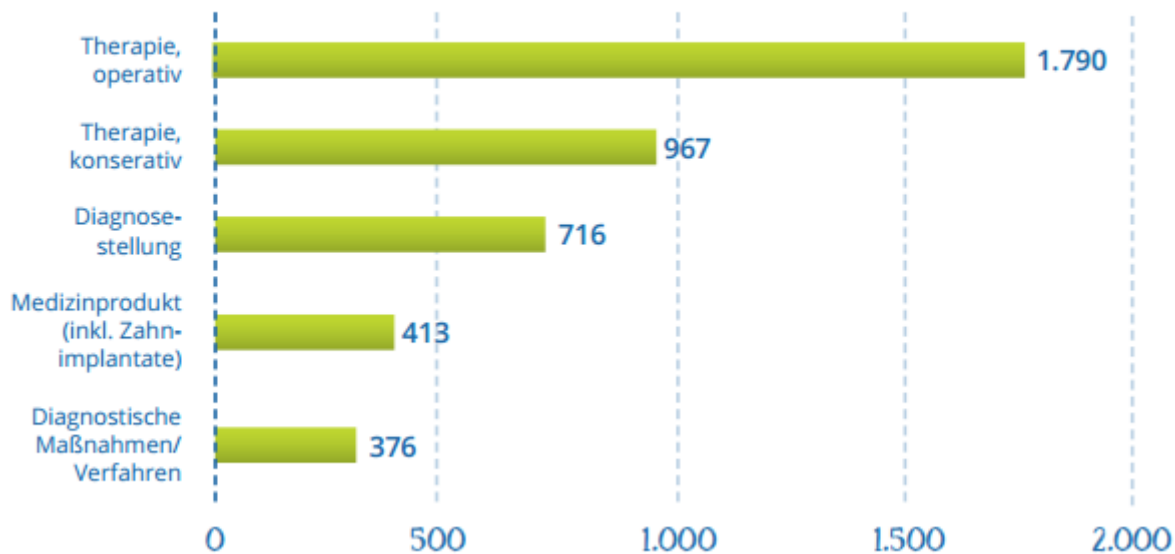


- Zum Thema „Patientenrechte und Berufspflichten“ wurde 2017 **12.206** Mal beraten. Das macht anteilig in etwa 12% aller Beratungen aus
- In Bremen und Bremerhaven waren es rund 238 Beratungen zu dem Thema und damit 17,3% aller rechtlichen Beratungen in Bremen**
- Schwerpunkte bildeten das **Einsichtsrecht in die Patientenakte**, die **freie Arztwahl**, das Recht auf **Zweitmeinung** und die **Korrektur der Patientenakte**
- Vielen Ratsuchenden sind Ihre Rechte nicht bekannt

Themen aus dem Patientenmonitor 2017

Im Detail: Verdacht auf Behandlungsfehler - Schweigen hilft nicht

DIE FÜNF SCHWERPUNKTTHEMEN ZU VERDACHT AUF BEHANDLUNGSFEHLER

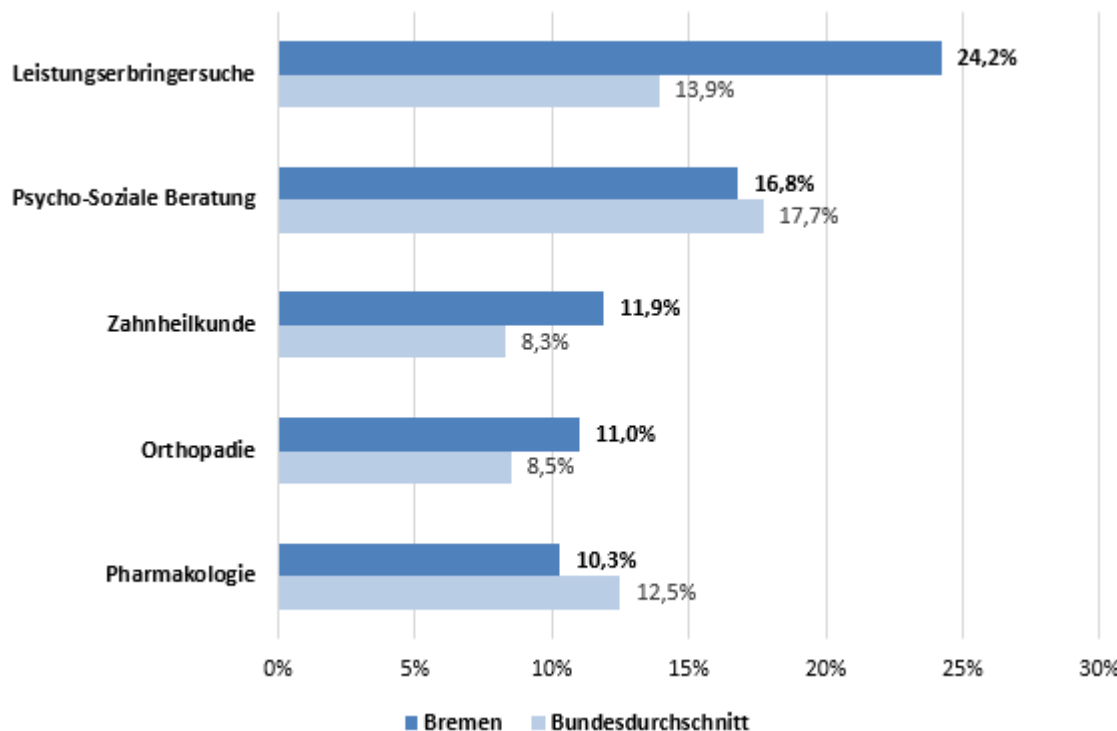


- 2017 wurde **5.851** Mal zum Verdacht auf Behandlungsfehler beraten
- **Anteilig liegt Bremen und Bremerhaven mit 135 Beratungen zu dem Thema bei rund 9,8% der rechtlichen Beratungen in Bremen**
- **Ratsuchenden fehlt häufig eine offene Kommunikation** mit dem behandelnden Arzt oder dem Krankenhaus



Die Schwerpunktthemen der medizinischen Beratung in Bremen und Bremerhaven

Die Suche nach Ärzten und Kliniken dominiert die medizinischen Anfragen



- Die Suche nach Ärzten und Kliniken (Leistungserbringersuche) bildet in Bremen und Bremerhaven den Schwerpunkt der medizinischen Anfragen und liegt mit 24,2% deutlich über dem Bundesdurchschnitt (13,9%)
- Auch bei der Zahnheilkunde und der Orthopädie liegt Bremen und Bremerhaven mit 11,9% und 11,0% über dem Bundesdurchschnitt (8,3% bzw. 8,5%)
- Lediglich der Anteil der pharmakologischen Beratungen ist in Bremen und Bremerhaven im Vergleich zum Bundesdurchschnitt unterrepräsentiert

Restliche 24,3%= andere medizinische Fachgebiete (z.B.:Dermatologie, Neurologie etc.)

N (Bremen)= 429 (fehlende Angaben zum Thema werden nicht abgebildet)

N (Bundesdurchschnitt)= 27.902 (fehlende Angaben zum Thema werden nicht abgebildet)



Vielen
Dank