

29.07.2014

## Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 2428 vom 2. Juli 2014  
der Abgeordneten Susanne Schneider FDP  
Drucksache 16/6230

**Steht der einstimmige Beschluss der 87. Gesundheitsministerkonferenz hinsichtlich einer stärkeren Förderung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) im Widerspruch zum Festhalten der Landesregierung an der Stelle des NRW-Patientenbeauftragten?**

**Die Ministerin für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter** hat die Kleine Anfrage 2428 mit Schreiben vom 25. Juli 2014 namens der Landesregierung im Einvernehmen mit dem Finanzminister beantwortet.

### ***Vorbemerkung der Kleinen Anfrage***

Im Rahmen der 87. Gesundheitsministerkonferenz der Länder in Hamburg wurde einstimmig beschlossen, dass die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) stärker gefördert und ausgebaut werden soll. Das Bundesministerium für Gesundheit wird in diesem Zusammenhang dazu aufgefordert, die Förder- und Finanzierungsstruktur so anzupassen, dass der zunehmenden Nachfrage von Beratungsleistung durch Patientinnen und Patienten sowie Verbraucherinnen und Verbrauchern begegnet werden kann.

Aus dem schriftlichen Beschluss der Gesundheitsministerkonferenz geht nicht hervor, worauf sich die Aussage einer zunehmenden Nachfrage stützt. Als konkrete Reaktion wird allerdings gefordert, dass vor allem die telefonischen Beratungskapazitäten und das Netz regionaler Beratungsstellen der UPD ausgebaut werden sollen.

In Nordrhein-Westfalen wurde von der rot-grünen Landesregierung im Jahr 2012 der Beauftragte für Patientinnen und Patienten als zentrale Anlaufstelle eingerichtet, um Rat und Orientierung im nordrhein-westfälischen Gesundheitswesen zu bieten. Das Büro des Beauftragten ist auf dem Gesundheitscampus in Bochum angesiedelt. Ratsuchende Patientinnen und

Datum des Originals: 25.07.2014/Ausgegeben: 01.08.2014

Die Veröffentlichungen des Landtags Nordrhein-Westfalen sind einzeln gegen eine Schutzgebühr beim Archiv des Landtags Nordrhein-Westfalen, 40002 Düsseldorf, Postfach 10 11 43, Telefon (0211) 884 - 2439, zu beziehen. Der kostenfreie Abruf ist auch möglich über das Internet-Angebot des Landtags Nordrhein-Westfalen unter [www.landtag.nrw.de](http://www.landtag.nrw.de)

Patienten können das Büro des Landespatientenbeauftragten entweder telefonisch über eine Hotline oder schriftlich per Brief oder E-Mail kontaktieren.

Die jährlich eingestellten Haushaltsmittel in Höhe von 400.000 Euro sind für Sachmittel und Personalaufwendungen (3,5 Vollzeitstellen) sowie die Zahlungen an den Beauftragten bestimmt. Laut einem Bericht des Patientenbeauftragten vor dem Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales am 22. Januar 2014 gab es im Jahr 2013 insgesamt 1.085 Patientenkontakte, die sich mit Problemen und Anregungen an das Büro gewandt haben. Pro Monat wurden demnach etwa 90 Kontakte bearbeitet. Werden die Gesamtkosten in Höhe von 400.000 Euro herangezogen, schlägt ein Kontakt mit knapp 370 Euro zu Buche.

### **Vorbemerkung der Landesregierung**

Mit dem Gesetz zur Neuordnung des Arzneimittelmarktes in der gesetzlichen Krankenversicherung (AMNOG) wurden Einrichtungen der unabhängigen Patientenberatung zum 1. Januar 2011 nach 10jähriger Modellphase zum Regelangebot der gesetzlichen Krankenversicherung. Gemäß § 65 b Absatz 1 Satz 1 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, mit dem Ziel, die Patientenorientierung im Gesundheitswesen zu stärken und Problemlagen im Gesundheitssystem aufzuzeigen“. Die UPD ist ein Verbund unabhängiger Beratungsstellen, der durch die Bundesgeschäftsstelle in Berlin zentral organisiert wird. Gesellschafter der UPD sind der Sozialverband VdK Deutschland e. V., die Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. und der Verbund unabhängige Patientenberatung e. V.

In Nordrhein-Westfalen gibt es zurzeit drei Unabhängige Patientenberatungsstellen (Bielefeld, Dortmund, Köln).

#### **1. *Woran wird die zunehmende Nachfrage von Beratungsleistung durch Patientinnen und Patienten festgemacht oder bemessen, die zu dem konkreten Beschluss zum Ausbau der UPD durch die 87. Gesundheitsministerkonferenz führte?***

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) hat im Rahmen ihrer Berichtspflichten dokumentiert, dass sie den qualitativen Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Patientinnen und Patienten umfänglich gerecht wird. Dies wurde durch die externe Evaluation für den ersten Erfahrungsbericht deutlich und ist in der Bundestagsdrucksache 17/13127 festgehalten. Bereits hier gibt es Hinweise, dass es für das bundesweite Beratungstelefon eine hohe Aus- bzw. Überlastung gibt. In dem von der UPD vorgelegten Patientenmonitor 2013 wird die starke Nachfrage deutlich. Im Berichtszeitraum wurden bundesweit innerhalb von zwölf Monaten insgesamt 75.068 Beratungsgespräche in den regionalen Beratungsstellen der UPD mit Verbraucherinnen, Verbrauchern, Patientinnen, Patienten oder deren Angehörigen geführt. In dem von der UPD vorgelegten Patientenmonitor 2014 wird diese Entwicklung untermauert. Im Berichtszeitraum ist die Zahl der Beratungsgespräche auf 80.008 bundesweit gestiegen und damit haben 4.940 Beratungen mehr als im Vorjahr stattgefunden.

**2. Mit welchen Konsequenzen für die Arbeit des NRW-Patientenbeauftragten durch die UPD-Ausbaupläne rechnet die Landesregierung?**

Der Ausbau der UPD-Beratungsangebote führt in der Konsequenz zu einem besseren regionalisierten Angebot der unabhängigen Patientenberatung für die Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen und damit zu einer besseren Verzahnung der Information- und Vermittlungsangebote des Patientenbeauftragten mit den regionalen Beratungsstrukturen.

**3. Wie stimmt sich der NRW-Patientenbeauftragte bisher mit der UPD und weiteren Beratungsinstitutionen ab?**

Der Beauftragte der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für Patientinnen und Patienten stimmt sich regelmäßig mit den UPD-Beratungsstellen und deren Trägerverbänden über deren Arbeit ab. Dies geschieht im direkten Austausch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der UPD-Beratungsstellen in Bielefeld, Dortmund und Köln und darüber hinaus über die Fachtreffen mit dem PatientInnen-Netzwerk NRW und dem Koordinierungsausschuss Patientenbeteiligung NRW. In diesen Gremien sind die Patientenberatungsstellen ebenfalls vertreten.

Der Patientenbeauftragte NRW vermittelt Rat- und Hilfesuchende auch an die unabhängigen UPD-Beratungsstellen, insbesondere wenn ein persönlicher Beratungskontakt in der Region gesucht wird.

Des Weiteren besteht über die Vernetzungsstrukturen auf Landesebene und über direkte Kontakte zu einzelnen Verbänden ein fachlicher Austausch mit der Gesundheitsselfhilfe NRW, Koskon NRW, der LAG Selbsthilfe NRW e.V., dem Netzwerk Frauen und Mädchen mit Behinderung/chronischer Erkrankung NRW, dem Sozialverband Deutschland (SoVD NRW), dem Sozialverband VdK NRW und der Verbraucherzentrale NRW.

Mit den (Zahn-)Ärzttekammern und Kassen(zahn)ärztlichen Vereinigungen Nordrhein und Westfalen-Lippe besteht ebenso ein Informationsaustausch über deren Beratungsangebote für Patientinnen und Patienten sowie mit den Krankenversicherungen in Nordrhein-Westfalen.

**4. Für wie wichtig hält die Landesregierung – vor dem Hintergrund der aktuellen NRW-Haushaltssituation und vor dem Hintergrund einer nachhaltigen Finanzierung – ein Fortbestehen der Stelle des NRW-Patientenbeauftragten?**

Zentrale Aufgabe des Patientenbeauftragten ist es, dazu beizutragen die Patientenorientierung im nordrhein-westfälischen Gesundheitswesen zu stärken. Für Patientinnen und Patienten und deren Angehörige ist er darüber hinaus Ansprechpartner in komplexen Beschwerdefällen, die für die Betroffenen oftmals schon einen langen – bis dahin erfolglosen - Weg durch die Institutionen bedeutet haben.

Die Landesregierung wird die Gleichberechtigung und die Eigeninitiative der Patientinnen und Patienten weiterhin unterstützen und eine Anlaufstelle für Rat und Orientierung im Gesundheitswesen gewährleisten. Deshalb sieht die Landesregierung den Beauftragten der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für Patientinnen und Patienten als ein wesentliches Qualitätsmerkmal für ein zukunftsfähiges, demografiefestes und an den Bedarfen und Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten ausgerichtetes Gesundheitswesen an. Der Patientenbeauftragte ist auf der Grundlage eines bis zum 31. August 2017 laufenden Vertrags tätig.