

28.11.2016

## Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 5284 vom 26. Oktober 2016  
der Abgeordneten Susanne Schneider FDP  
Drucksache 16/13271

**Wie steht die Anzahl der Patientenkontakte des Patientenbeauftragten der Landesregierung in Relation zu den bereitgestellten Mitteln?**

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

Seit dem 1. Juni 2013 verfügt die Landesregierung Nordrhein-Westfalen über einen eigenen Patientenbeauftragten. Dieser soll, so der Internetseite des Patientenbeauftragten zu entnehmen, erkrankten Menschen und ihren Angehörigen in Nordrhein-Westfalen als Ansprechpartner zur Verfügung stehen, zum Beispiel um

- geeignete Beratungs- und Unterstützungsangebote zu vermitteln,
- Beschwerden und Erfahrungen von Patientinnen und Patienten zu bündeln,
- Probleme im System sichtbar zu machen und

Anregungen zu geben, die dazu beitragen, den Menschen in den Mittelpunkt unseres Gesundheitssystems zu rücken. Dabei stehen Patientinnen und Patienten verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zur Verfügung. Im Ausschuss für Arbeit, Gesundheit und Soziales wurde u. a. erörtert, dass es im Jahr 2015 insgesamt 1.345 Patientenkontakte gegeben haben soll. Ein aktueller Bericht des Patientenbeauftragten der Landesregierung liegt für dieses Jahr aber noch nicht vor.

Der Patientenbeauftragte arbeitet auf der Grundlage eines bis zum 31. August 2017 laufenden Werkvertrages. Demnach ist das Land verpflichtet, Zahlungen für Honorare, Sach- und Reisekosten zu übernehmen, sowie 3,5 Vollzeitkräfte bereitzustellen.

**Die Ministerin für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter** hat die Kleine Anfrage 5284 mit Schreiben vom 24. November 2016 namens der Landesregierung beantwortet.

Datum des Originals: 24.11.2016/Ausgegeben: 01.12.2016

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)

## Vorbemerkung der Landesregierung

Die Landesregierung sieht den Beauftragten der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für Patientinnen und Patienten als unverzichtbaren Partner eines zukunftsfähigen und an den Bedarfen und Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten ausgerichteten Gesundheitswesens. Der Bericht des Patientenbeauftragten für den Berichtszeitraum 01.01.2015 – 31.12.2015 „Patientinnen und Patienten im Mittelpunkt / 2016“, der am 08.11.2016 dem Landtag überreicht und vorgestellt wurde, bestätigt dieses. In dem Bericht wird im Übrigen auch deutlich, dass die in der Kleinen Anfrage abgefragten Patientenkontakte nur einen Teil der Tätigkeiten des Patientenbeauftragten darstellen, die Herstellung einer rechnerischen „Relation“, wie im Titel der Anfrage unterstellt, daher irreführend wäre.

### **1. *Wie viele Patientenkontakte in absoluten Zahlen hatte der Patientenbeauftragte im Jahr 2015 jeweils? a) persönlich, b) telefonisch, c) per E-Mail, d) per Brief, e) per FAX***

Zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2015 haben sich insgesamt 1.345 Personen an den Patientenbeauftragten gewandt. 756 Anfragen sind direkt im Büro des Patientenbeauftragten eingegangen und 589 Anfragen wurden über Nordrhein-Westfalen direkt (NRW direkt) – das ServiceCenter der Landesregierung – angenommen.

Von den direkt im Büro des Patientenbeauftragten eingegangenen 756 Anfragen sind 472 Anfragen per Telefon, 215 Anfragen per E-Mail, 61 per Post und 7 per Fax im Büro des Patientenbeauftragten eingegangen. Eine Erstanfrage wurde 2015 persönlich im Büro des Patientenbeauftragten vorgebracht.

### **2. *Welche konkret definierte Werkleistung hat der Patientenbeauftragte gemäß Werkvertrag zu erbringen?***

Wie in der Vorbemerkung dargestellt, ist die Bearbeitung von Anfragen der Patientinnen und Patienten nur ein Teil der Aufgaben des Patientenbeauftragten. Darüber hinaus lassen sich die Aufgaben des Patientenbeauftragten wie folgt beschreiben: Der Patientenbeauftragte tritt als Impulsgeber für Patientenorientierung und Qualitätssteigerung im Gesundheitswesen unabhängig und frei von Weisungen für die Stärkung der Rechte von Patientinnen und Patienten ein und engagiert sich für ihre Anliegen in gesundheitspolitischen Zusammenhängen. Der Patientenbeauftragte vermittelt geeignete Beratungs- und Unterstützungsangebote für Rat suchende Bürgerinnen und Bürger. Er übernimmt eine Lotsenfunktion in den vielschichtigen gesundheitlichen und pflegerischen Versorgungsstrukturen in Nordrhein-Westfalen. Daneben besteht die Verpflichtung, das Land während der Durchführung der Tätigkeit regelmäßig und unverzüglich über aktuelle Erkenntnisse und Entwicklungen zu unterrichten.

### **3. *Welche finanziellen Mittel für Personal- bzw. für Sachaufwendungen (bitte gesondert angeben) stehen dem Patientenbeauftragten gemäß Werkvertrag zur Verfügung?***

Für die Ausstattung der/des Patientenbeauftragten mit Sachmitteln und Personal werden im Landeshaushalt im Einzelplan 15 bei Kapitel 15 010 Titelgruppe 70 pro Jahr bis zu 400.000 Euro ausgewiesen. Hieraus werden das Honorar der/des Patientenbeauftragten und die Per-

sonalausgaben für bis zu 3,5 Stellen gezahlt; für Sachausgaben (einschließlich Veranstaltungen und Veröffentlichungen) stehen der/dem Patientenbeauftragten gemäß Werkvertrag bis zu 45.000 Euro jährlich zur Verfügung.

Die Mittel der/des Patientenbeauftragten sind mit dem Haushalt 2016 von Kapitel 15 080 in das Kapitel 15 010 umgesetzt worden. Mit dieser Umsetzung hängt zusammen, dass im Haushaltsentwurf 2017 bei der Titelgruppe 70 das Ist 2015 systemgesteuert nicht vollständig ausgewiesen wird. Die Ist-Ausgaben 2015 beim Titel 547 70 betragen nach der Haushaltsrechnung rd. 153.000 Euro und werden mit der Schlussredaktion in den Reindruck des Haushalts 2017 übernommen. Die Gesamtausgaben der Titelgruppe betragen damit in 2015 rd. 340.000 Euro.

**4. *In welche Besoldungsgruppen sind die Stellen beim Patientenbeauftragten eingestuft bzw. wie sieht ihre vergleichbare Eingruppierung aus?***

Bei den Beschäftigten im Büro des Patientenbeauftragten handelt es sich ausschließlich um Tarifbeschäftigte. Die Leitung des Büros ist in Entgeltgruppe 13 TV-L eingruppiert, die drei Sachbearbeitungen (2,4 Vollzeitäquivalente) sind alle in Entgeltgruppe 10 eingruppiert.