

# „Die UPD muss wirklich unabhängig sein“

Peter Friemelt fordert stärkere Berücksichtigung regionaler Patientenberatungsangebote

**Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) wurde 2015 neu vergeben. Den Zuschlag bekam damals die Sanvartis GmbH. Regionale Angebote wie der Gesundheitsladen München blieben außen vor. Dennoch hat die gemeinnützige Einrichtung, die schon seit 1980 Anlaufstelle für ratsuchende Patienten ist, überlebt. Wir sprachen mit Peter Friemelt aus dem Leitungsteam des Patientenladens darüber, was eine gute Patientenberatung ausmacht, und warum die kommerzielle UPD die in sie gesetzten Erwartungen nicht erfüllt.**

**BZB: Herr Friemelt, wie wird man eigentlich Patientenberater und welche Fähigkeiten muss man für diese Tätigkeit mitbringen?**

**Friemelt:** Es gibt keine formale Ausbildung zum Patientenberater, aber folgende Anforderungen gilt es zu erfüllen: Studium in einem Beratungs-, Pflege-, Gesundheitsberuf oder im rechtlichen Umfeld. Beratungserfahrung ist das Einmaleins für diese Arbeit. Dazu kommt noch ein Verstehen des Gesundheitssystems, Kenntnis der relevanten Sozial- und anderer Gesetzbücher, Einfühlungsvermögen, Balance finden zwischen Parteilichkeit für die Anliegen der Ratsuchenden und Neutralität gegenüber allen Angeboten und Akteuren des Gesundheitswesens und vieles mehr. Ich persönlich bin Sozialpädagoge und habe viele Fortbildungen im Gesundheitsbereich absolviert. Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen sind wichtig für die Qualifizierung.

**BZB: Sanvartis hat den Zuschlag für die UPD 2015 erhalten. Warum hat es so lange gedauert, bis sich der Bayerische**

**Landtag für eine Neuausrichtung der Patientenberatung ausgesprochen hat?**

**Friemelt:** Teile des Bayerischen Landtags haben die Vergabe an die Sanvartis GmbH anfangs lautstark kritisiert, sich dann aber für die Beobachterrolle entschieden. So richtig glücklich waren nur wenige in Bayern mit dieser Entscheidung des Kassen-Spitzenverbands. Aber als man die UPD 2018 ohne öffentliche Diskussion an den Pharmadienleister Careforce GmbH verkauft hatte, wurde das Grummeln wieder lauter. Auch auf der Bundesebene. Letztlich hat wohl ein diesen Sommer veröffentlichter Bericht des Bundesrechnungshofs dazu geführt, dass der Landtag so entschieden hat.

**BZB: Welche sind die Hauptkritikpunkte an der Sanvartis-UPD?**

**Friemelt:** Unsere Kritikpunkte sind die zu große Nähe zu den Krankenkassen und jetzt zur Pharmaindustrie, schlechte Präsenz in der Fläche, kaum Kontakte zur Politik und zu den Akteuren auf der Landesebene. Der Bundesrechnungshof bemängelte einerseits die Beratungszahlen, die weit hinter dem Versprochenen zurückbleiben. Andererseits den Fakt, dass ein Teil der bezuschussten Mittel über Umwege von der UPD zur Mutterfirma geflossen sind: „Für den Rechnungshof nähren die wirtschaftlichen Verflechtungen zwischen Sanvartis und der UPD Zweifel an einem optimalen Einsatz der Fördermittel“ (tagesschau.de vom 16.6.20).

Wir sind der Meinung, alle Einnahmen der jetzigen und künftigen UPD dürfen nur in die Patientenberatung fließen.

**BZB: Wie müsste eine UPD aussehen, bei der der Patient im Mittelpunkt steht?**

**Friemelt:** Sie muss für alle Patienten leicht erreichbar sein auf allen Kanälen: telefonisch, schriftlich, datengesichert auch online. Aber vor allem muss sie auch persönlich ansprechbar sein für die Ratsuchenden. Der Gesundheitsladen hat gerade damit begonnen, mit seinen Beratungen in die Stadtteile zu gehen. Das kommt gut an! Weiter muss die künftige UPD gemeinnützig und wirklich unabhängig sein und eng mit den Patientenorganisationen zusammenarbeiten. Sie muss sowohl auf der Bundes-, aber auch auf der Landesebene als wichtiger unumstrittener Akteur in Erscheinung treten, für die Patienten da sein und Probleme im Gesundheitswesen thematisieren. Es braucht also eine Patientenberatung, die stark regional verankert ist. Mit gut qualifizierten und engagierten Beratern, die die komplexen psychosozialen, rechtlichen und medizinischen Fragestellungen mit den Ratsuchenden klären können.

**BZB: Welche Rolle spielt die Patientenberatung heute und in Zukunft für die Ratsuchenden und für die Versorgung?**

**Friemelt:** Das Gesundheitswesen wird immer komplizierter, es gibt immer wieder neue Gesetze. Der Beratungsbedarf wird nicht weniger werden. Künftig sollte sie unserer Meinung nach über ihren Bericht an den Bundestag und die Landtage auch beteiligt sein an den Themen Patientensicherheit, Qualitätssicherung, Digitalisierung und Weiterentwicklungsbedarf im Gesundheitswesen. Jede Menge Arbeit also für unabhängige Beratungsstellen.

**BZB: Können Sie uns kurz schildern, in welchen Bereichen der Beratungsbedarf am höchsten ist?**

**Friemelt:** Bei uns im Gesundheitsladen ist immer schon der Bereich der zahnärztlichen Versorgung ein Schwerpunktthema. Hier geht es oft um Heil- und Kostenpläne. Nachdem wir sehr viele Ratsuchende mit geringem Einkommen betreuen, steht da die Frage nach kostengünstigem Zahnersatz im Mittelpunkt. Viele Nachfragen gibt es zum Thema Krankengeld, Igel, Behandlungsfehler, Krankenkassenleistungen und rund ums Thema Vorsorge-Dokumente, wie zum Beispiel die Patientenverfügung. Aber auch Digitalisierung und Datenschutz im Gesundheitswesen sind wichtige Themen. Derzeit gibt es auch viele Anfragen rund um Corona.

**BZB: Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit der zahnärztlichen Patientenberatung in Bayern?**

**Friemelt:** Wir arbeiten gut zusammen und tauschen uns aus. Dadurch können wir die Möglichkeiten der zahnärztlichen Patientenberatung gut einschätzen. Das führt dazu, dass wir in geeigneten Fällen auf dieses Angebot der Zahnärzteschaft qualifiziert verweisen können.

**BZB: Der Landtag hat sich für eine stärkere Einbindung regionaler Beratungsangebote in die künftige UPD ausgesprochen. Wie kann das konkret funktionieren?**

**Friemelt:** Hierzu stehen wir erst am Anfang der Diskussion mit den Landtagsparteien und dem Gesundheitsministerium. Wir werden jedenfalls darauf drängen, dass nicht wieder nur Satelliten einer Zentrale in Berlin zum Zuge kommen. Bewährte unabhängige Angebote müssen Berücksichtigung finden. Wir hätten am liebsten, dass das Land sich auch an der Finanzierung beteiligt, insbesondere bei Themen, wo das Land direkt profitiert.

Hierfür ein Beispiel: Uns schwebt ein jährlicher Monitoring-Bericht über die vorgebrachten Problemlagen der Patienten an den Landtag vor. Er soll im Parlament öffentlich diskutiert werden. Dieses Monitoring sollte in Kooperation mit dem Patientenbeauftragten entstehen und die statistischen Auswertungen



Nach der Entscheidung des Bayerischen Landtags zur Neuausrichtung der Patientenberatung traf sich Christian Berger (r.) mit Peter Friemelt vom Gesundheitsladen München zu einem Gedankenaustausch.

des Patientenbeauftragten, der UPD, der Patientenfürsprecher in den bayerischen Krankenhäusern und anderer Beratungsangebote darstellen und gegebenenfalls dazu beitragen, Schwachstellen im Gesundheitswesen auszumerken.

**BZB: Der Gesundheitsladen München hat seine Arbeit auch nach der Vergabe der UPD an Sanvartis fortgesetzt. Ist die Nachfrage seitdem zurückgegangen?**

**Friemelt:** Nein, keineswegs. Im Bereich der persönlichen Beratung haben wir sogar einen Anstieg zu verzeichnen. Die Patientenberatungen in vier Stadtteilen Münchens und beim Seniorenbeirat sind ebenfalls gut nachgefragte Angebote der persönlichen Beratung. Aber auch die telefonische Beratung und das datengeschützte Online-Angebot wird rege genutzt.

Übrigens: Die Patientenberatung im Gesundheitsladen München e.V. gibt es schon seit 1981. Wir waren also schon lange vor der UPD aktiv und sind über einen städtischen Zuschuss und Eigenmittel finanziert. An der UPD waren wir 2006 bis 2015 über ein Angebot beteiligt, das die Region Oberbayern außerhalb von

München abdeckte. Für den Stadtbereich waren wir Kooperationspartner der UPD. Ein derartiges Zusammenspiel schwebt uns für die neue UPD auch wieder vor.

**BZB: Wie sieht es in anderen Regionen Bayerns mit Beratungsangeboten jenseits der UPD aus?**

**Friemelt:** In Nürnberg und Augsburg gibt es ähnliche, thematisch breit aufgestellte Angebote, die Teil unserer Bundesarbeitsgemeinschaft der Patientenstellen (BAGP) sind. Die Stelle in Augsburg für die Region Schwaben ist ein Kooperationsangebot des Gesundheitsladens mit dem VdK und wird bezuschusst vom bayerischen Gesundheitsministerium. Im Bereich der Selbsthilfe und für Probleme mit der psychiatrischen Versorgung gibt es viele Beratungsstellen in ganz Bayern. Auch unsere Kooperationspartner aus der früheren UPD bis 2015, die Verbraucherzentrale und der Sozialverband VdK, haben Angebote, die viele Ratsuchende nutzen.

**BZB: Vielen Dank für das Gespräch!**

Die Fragen stellte Leo Hofmeier.