

UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG

vzbv fordert starke UPD für patientenorientiertes Gesundheitssystem

Patient:innen sind die schwächste Gruppe im Gesundheitssystem: In einem hochkomplexen und an vielen Stellen kommerziell ausgerichteten System fehlt es ihnen als Laien oftmals an Orientierung. Mitunter ist es sehr schwer für sie, ihre Rechte durchzusetzen und immer wieder kommt es zu Konflikten. Die 2005 ins Leben gerufene Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) berät Patient:innen in solchen Konfliktsituationen.

Im Koalitionsvertrag hat die Bundesregierung im Dezember 2021 beschlossen, die UPD in eine „dauerhafte, staatsferne und unabhängige Struktur“ zu überführen. Dies war nötig geworden, da die regelmäßige Neuausschreibung immer wieder zu Personalfuktuation und damit Wissensverlusten geführt hatte und die kommerzielle Trägerschaft das Vertrauen der Bevölkerung in die UPD belastete.

DER VZBV FORDERT

❖ Institutionelle Verstetigung

Die institutionelle Verstetigung der UPD wurde vom Bundestag beschlossen und ist Teil des Koalitionsvertrags der Bundesregierung. Sie stellt sicher, dass Patient:innen ein gleichbleibend hohes Beratungsniveau vorfinden.

❖ Bedarfsgerechte Finanzierung durch Steuermittel

Um die Unabhängigkeit des Beratungsangebots zu garantieren, sollte die UPD aus Steuermitteln finanziert werden. Als Beratungsstelle bei Problemen mit unterschiedlichen Akteuren im Gesundheitswesen sollte sie nicht in einem Abhängigkeitsverhältnis zu einem dieser Akteure stehen. Sie sollte sowohl für privat und gesetzlich Versicherte, als auch für Nicht-Versicherte da sein.

❖ Zivilgesellschaftliche Trägerschaft

Die UPD sollte von Verbraucher- und Patientenorganisationen getragen werden. Anknüpfend an die lange zivilgesellschaftliche Tradition der Patientenberatung, stellt eine zivilgesellschaftliche Trägerschaft sowohl die regionale Verankerung, als auch die konsequente Parteilichkeit der UPD für die Interessen von Patient:innen sicher.

❖ UPD regional verankern

Eine telefonische und digitale Erreichbarkeit der Beratungsangebote ist unverzichtbar. Eine bedarfsorientierte Beratung, die alle Patient:innen erreicht, braucht jedoch auch niedrigschwellig zugängliche regionale Beratungsstellen. Um individuelle Problemlagen zu verstehen und optimale Lösungen anzubieten, müssen Berater:innen die Versorgungsstrukturen vor Ort kennen und mit kommunalen Stellen, wie Pflegestützpunkten, Jobcentern und anderen Unterstützungs- und Beratungsangeboten vernetzt sein.

DATEN UND FAKTEN

- ❖ 97 Prozent der Verbraucher:innen geben an, dass sie sich von der neuen Bundesregierung eine Stärkung der Verbraucherrechte im Bereich Gesundheit und Pflege wünschen. Eine starke UPD, die Patient:innen in Konfliktfällen berät und ihre Interessen vertritt, ist ein wichtiges Instrument zur Stärkung von Patienten- und Verbraucherrechten.
- ❖ So wichtig das Beratungsangebot der UPD ist, so unbekannt ist es auch: 87 Prozent der Verbraucher:innen geben an, die UPD nicht zu kennen, nur 9 Prozent kennen das Angebot, ohne es bislang in Anspruch genommen zu haben, 2 Prozent haben die UPD in der Vergangenheit genutzt.

STARKE PATIENTENBERATUNG BRAUCHT STARKE KONZEPTE

Die Kritik des Bundesrechnungshofs (BRH) an der aktuellen UPD hat gezeigt: Damit die Patientenberatung effizient und wirtschaftlich arbeiten kann, braucht sie schlanke Entscheidungsstrukturen und eine Leitung, die eine qualitativ hochwertige Beratung sicherstellt und die Interessen von Patient:innen vertritt.

❖ Politische Parteilichkeit für Patient:innen

Neben individuellen Problemen stoßen Patient:innen auch immer wieder auf Herausforderungen, die tieferliegende Ursachen im Gesundheitswesen haben. Diese Probleme können langfristig nur strukturell und systematisch gelöst werden. Die UPD sollte deshalb von Organisationen getragen werden, die häufige Beratungsanliegen und Probleme von Patient:innen in politische Forderungen übersetzen und diese gegenüber politischen Entscheidungsträger:innen und im Gemeinsamen Bundesausschuss vertreten können.

❖ Hochwertige Beratung für alle

Die UPD muss niedrigschwellig und barrierefrei zugänglich sowie kultursensibel und mehrsprachig aufgestellt sein, um alle Patient:innen zu erreichen. Sie sollte einen besonderen Fokus darauflegen, mit ihrem Angebot besonders verletzte Gruppen zu erreichen. Dazu gehört z.B. auch die Möglichkeit, bei Bedarf unkompliziert auf Gebärdendolmetscher und Dolmetscher für weitere Sprachen zurückgreifen zu können.

❖ Digitale Angebote mitdenken

Die UPD muss über digitale Kanäle erreichbar sein und neben Möglichkeiten zur Online-Terminvereinbarung auch Videoberatung ermöglichen. Gleichzeitig muss sie Fragen der Patient:innen zur Digitalisierung im Gesundheitswesen beantworten können. Sie ist damit auch wichtiger Multiplikator bei einer patientenorientierten Umsetzung der Digitalisierung im Gesundheitswesen.

Kontakt

Verbraucherzentrale
Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin
www.vzbv.de

Team Gesundheit und Pflege
gesundheit@vzbv.de