



# Späte Einsicht

## Patientenberatung will sich selbst reformieren

Über die Vergabe der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) an die Sanvartis GmbH haben wir mehrfach kritisch berichtet. Nun scheint auch bei den Verantwortlichen ein Umdenken einzusetzen. So schlägt UPD-Geschäftsführer Thorben Krumwiede eine Non-Profit-Trägerschaft in Form einer Stiftung vor, um „möglichen Einflussnahmen“ vorzubeugen.

2018 wurde die Sanvartis GmbH samt der UPD an die Sanvartis Careforce Holding GmbH mit Sitz in Duisburg verkauft. Der Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP) kritisierte, durch den Verkauf sei eine „unabhängige Patientenberatung ... zur Farce“ geworden, „private Investoren bereichern sich an Fördergeldern für die Patientenberatung und die Gemeinnützigkeit der UPD“ stehe infrage. Careforce rekrutiere und qualifiziere vornehmlich Pharmareferenten als Berater. Auch der Bundesrechnungshof (BRH) kritisierte 2020, dass Sanvartis seine Versprechungen nicht eingehalten habe. Im Bieterverfahren habe das Unternehmen zugesichert, die Zahl der Beratungen zu verdreifachen. Dieses Ziel sei um mehr als 40 Prozent unterschritten worden. Auch die Qualität der Beratungen wurde immer wieder kritisch hinterfragt. So würden die meisten Patientenfragen telefonisch beantwortet. Die gemeinnützigen Träger, die die UPD bis 2015 betrieben, setzten dagegen auf persönliche Gespräch Krumwiede, der seine berufliche Laufbahn beim AOK-Bundesverband begann, reagiert nun offensichtlich auf die Kritik. Eckpunkte seines „Modells UPD 2024“ sind neben der neuen Trägerschaft:

- Anpassung von Umfang, Art, Tiefe und Form der Beratung auf Grundlage der repräsentativen (Nicht-)Nutzerbefragung.
- Ausbau der Rückmeldefunktion: Fehlentwicklungen und Missstände, die im Rahmen der Beratung an die UPD herangetragen werden, sollen nicht nur berichtet, sondern mit konkreten Vorschlägen zur Verbesserung artikuliert werden.
- Systematische Ein- und Anbindung an bestehende Informations- und Beratungsangebote sowie Einbindung in Versorgungsprozesse.
- Nachhaltige Kommunikationsstrategien und -kampagnen, um die Bekanntheit und Inanspruchnahme des Beratungsangebotes, zu erhöhen.

Die neue Strategie geht auch auf eine Umfrage zurück, der zufolge sich der Großteil der Ratsuchenden eine persönliche Beratung wünscht. Bislang werden aber 80 Prozent der Beratungen telefonisch durchgeführt. Der Bekanntheitsgrad der UPD liegt aktuell bei unter 20 Prozent, was die geplante Kommunikationskampagne erklärt.

„Der Umfang des zukünftigen Angebotes der UPD muss diesem Bedarf in der Bevölkerung gerecht und für die für 2024 geplante Neuaufstellung berücksichtigt werden“, so Krumwiede.

„Die Ansprache vulnerabler Zielgruppen wie Menschen mit niedrigem Bildungsstatus stellt daher ein wichtiges Aufgabenfeld für die zukünftige UPD dar. Ebenso sehen wir bei bestimmten Bevölkerungsgruppen einen großen Bedarf an digitalen Beratungsformaten“, ergänzte Marcel Weigand, Leiter Kooperationen und digitale Transformation bei der UPD.

Ob die Vorschläge dafür ausreichen, dass Krumwiede und seine Gesellschaft erneut den Zuschlag für die UPD erhalten, bleibt abzuwarten. Der jetzige Vertrag läuft noch bis Ende 2023. Carola Sraier, Sprecherin der Bundesarbeitsgemeinschaft der PatientInnenstellen (BAGP), plädierte im BZB 5/2022 für einen kompletten Neuanfang bei der UPD. „Wir haben uns für das Modell einer Patientenstiftung ausgesprochen, die in Trägerschaft der maßgeblichen Patientenorganisationen auch die UPD gestaltet. Wir glauben, dass die Vertrauenswürdigkeit der UPD wiederhergestellt werden kann, wenn diese weder vom Spitzenverband der Krankenkassen noch vom Gesundheitsministerium oder der Industrie verantwortet wird.“

Leo Hofmeier

# Jetzt abonnieren: BLZK-Newsletter

Für Zahnärztinnen und Zahnärzte oder Praxispersonal



BLZK

Bayerische  
LandesZahnärzte  
Kammer



## Newsletter für Zahnärzte in Bayern

Neues von den BLZK-Websites  
für Ihre Zahnarztpraxis



Regelmäßiges Update exklusiv für Zahnärztinnen und Zahnärzte  
in Bayern zu den Themen:

- Arbeitssicherheit
- Praxisführung
- Qualitätsmanagement
- Betriebswirtschaft und Recht

Melden Sie sich an unter:

<https://qm.blzk.de/newsletter>

## ZFA in Bayern



BLZK

NEWSLETTER

Regelmäßiges Update für Azubis, ZFA, ZMP, ZMV und DH  
in Bayern zu den Themen:

- Ausbildung und Fortbildung
- Prüfungen und Prüfungsvorbereitung
- Termine, Veranstaltungen und Kurse
- Fragen aus dem Praxisalltag



Melden Sie sich an unter:

[www.blzk.de/newsletter](http://www.blzk.de/newsletter)

Beide Newsletter erscheinen in unregelmäßigen Abständen, je nach Themenlage.