

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Maria Klein-Schmeink, Kordula Schulz-Asche, Dr. Harald Terpe, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN
–Drucksache 18/9389 –**

Angebot der Patientenberatung durch die Sanvartis GmbH

Vorbemerkung der Fragesteller

Der GKV-Spitzenverband hat sich im September 2015 im Einvernehmen mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung im Rahmen eines europaweiten Ausschreibungsverfahrens gegen die bisherige Angebotsgemeinschaft aus dem Sozialverband VdK Deutschland e. V., dem Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., sowie dem Verbund unabhängige Patientenberatung (VuP e. V.) und für die Sanvartis GmbH als neuen Auftragnehmer der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland gGmbH (UPD) entschieden. Die Sanvartis GmbH hat zum Jahresbeginn die Beratungstätigkeit aufgenommen. Seit Anfang Juli 2016 soll, nach einer sechsmonatigen Anlaufphase, das gesamte Beratungsspektrum zur Verfügung stehen (Antwort auf die Kleine Anfrage „Künftiges Angebot der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) durch die Sanvartis GmbH“ der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136).

Mehrfach hat der Patientenbeauftragte der Bundesregierung erklärt, die erhöhten Fördermittel sollten zu einem wirksamen Ausbau der Patientenberatung führen – hin zu einer besseren Erreichbarkeit, mehr Qualität, mehr Regionalität und mehr Bürgernähe (u. a. Pressemitteilung des Bundesministeriums für Gesundheit – BMG – vom 11. Mai 2016). Fraglich ist, ob diese Ziele mit einem auf Callcenter spezialisierten Unternehmen erreicht werden können. Das Duisburger Unternehmen betreibt u. a. Callcenter für Krankenkassen und Pharmafirmen. Damit unterhält es Geschäftsbeziehungen genau zu den Akteuren, mit denen Patientinnen und Patienten u. a. im Konflikt stehen, wenn sie sich an die UPD wenden. Zudem wurden die Personalstellen für die Beratung in den Regionalstellen massiv gekürzt. Insgesamt sind nur noch sechs Vollzeitäquivalente für die Regionalstellen vorgesehen (vgl. Antwort zu Frage 10b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136). Das bedeutet, dass die Beratungsstellen durchschnittlich nur noch an zwei halben Tagen pro Woche für Ratsuchende erreichbar sind. Zu befürchten ist nach Auffassung der Fragesteller, dass die ursprünglich auf Information angelegte Beratung auf eine reine telefonische Informationsauskunft reduziert wird.

Der Bayerische Rundfunk (BR) hat in der Sendung „Gesundheit!“ erste Testanfragen mit ungenügenden Ergebnissen veröffentlicht (BR, „Unabhängige Patientenberatung: Wie macht sich der neue Anbieter?“, 7. Mai 2016). Von vier online versandten Testanfragen wurde nur eine Frage zügig beantwortet. Auf zwei Fragen musste die Testperson bis zu zwölf Tage lang warten, eine Frage blieb unbeantwortet. Zudem war eine Antwort irreführend und wurde erst nach zweimaliger Beschwerde von der UPD korrigiert.

Die antragstellende Fraktion möchte in Erfahrung bringen, ob das Beratungsangebot der neuen UPD dem im Vergabeverfahren abgegebenen Angebot der Sanvartis GmbH entspricht, als auch inwieweit es die Ziele des Patientenbeauftragten der Bundesregierung – bessere Erreichbarkeit, mehr Qualität, mehr Regionalität und mehr Bürgernähe – erreicht.

Vorbemerkung der Bundesregierung

Der Spitzenverband Bund der Krankenkassen fördert gemäß § 65b des Fünften Buches Sozialgesetzbuch (SGB V) 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.

Nach einem europaweiten Vergabeverfahren hat die Trägerschaft der o. g. Förderung mit dem 1. Januar 2016 gewechselt. Die Patientenberatung wird seitdem gemäß der Vereinbarung zwischen dem GKV-Spitzenverband und der Sanvartis GmbH durch die UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH durchgeführt. Vertragspartner ist damit der GKV-Spitzenverband, bzw. hinsichtlich des Angebots an muttersprachlicher Beratung der PKV-Verband. Die Bundesregierung hatte bereits in der Antwort auf die Kleine Anfrage „Künftiges Angebot der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) durch die Sanvartis GmbH“ der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf BT-Drs. 18/7136 darauf hingewiesen, dass sie bei der Beantwortung von Fragen aus dem Parlament verfassungsrechtlich verpflichtet ist, die Grundrechte Dritter zu wahren. Hierunter fallen auch die durch Artikel 12 Absatz 1 und Artikel 14 Absatz 1 des Grundgesetzes (GG), im Übrigen nach Artikel 2 Absatz 1 GG geschützten Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Einige der Fragen kann die Bundesregierung vor diesem Hintergrund nicht oder nur teilweise beantworten.

In dem oben angesprochenen Vergabeverfahren hat einer der unterlegenen Bieter die Vergabekammer des Bundes angerufen. Diese hat am 3. September 2015 die vom GKV-Spitzenverband im Einvernehmen mit dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange der Patientinnen und Patienten sowie Bevollmächtigten für Pflege getroffene Entscheidung in vollem Umfang bestätigt. Die Vergabekammer des Bundes hat dabei in ihrem Beschluss ausdrücklich und unmissverständlich festgestellt, dass die in dem Konzept vorgesehenen Maßnahmen zur Gewährleistung der Unabhängigkeit und Neutralität die Voraussetzungen des § 65b Absatz 1 Satz 3 SGB V erfüllen und die Wertung der Angebote fehlerfrei erfolgt ist. Der Beschluss der Vergabekammer ist auf der Internetseite des Bundeskartellamts (www.bundeskartellamt.de) veröffentlicht.

Die Bundesregierung hatte bereits in ihrer Antwort vom 21. Dezember 2015 auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf Bundestagsdrucksache 18/7136 darauf hingewiesen, dass allen Bietern für den Aufbau eines effizienten und qualitätsorientierten Beratungsbetriebs ein Übergangszeitraum von sechs Monaten (1. Januar 2016 bis 30. Juni 2016) eingeräumt wurde, in dem der Beratungsbetrieb sukzessive aufgebaut werden kann. Somit ist ein vollständiges und umfassendes Beratungsangebot der UPD in dieser Übergangsphase nicht zu erwarten gewesen.

1. a) In welcher Höhe standen der UPD nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2015 Fördermittel zur Verfügung und wie hoch sind die Fördermittel für das Jahr 2016?

Im Jahr 2015 standen der UPD laut Verwendungsnachweis 7 059 372 Euro zur Verfügung. Dieser Betrag setzt sich aus der im Gesetz vorgesehenen Fördersumme der GKV, den PKV-Mitteln und den Überträgen aus den Vorjahren zusammen. Mit dem GKV-Finanzstruktur- und Qualitätsweiterentwicklungsgesetz wurde § 65b Absatz 2 SGB V geändert und die Fördersumme für das Jahr 2016 auf 9 000 000 Euro inklusive der Kosten für den Auditor und die Evaluation für dieses Jahr festgesetzt.

- b) Wie viele Beratungen insgesamt hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung im Juli 2015 sowie im Juli 2016 durchgeführt und wie viele Fördermittel standen ihr dazu jeweils zur Verfügung?

Im Juli 2015 fanden ca. 7 500 Beratungen statt. Im Monat Juli 2016 wurden ca. 7 000 Beratungen durchgeführt. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 1 a verwiesen.

2. a) In welcher Höhe hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung seit Beginn der neuen Förderphase Fördermittel verausgabt (bitte nach Bereichen wie Technik, Personal, Öffentlichkeitsarbeit etc. aufschlüsseln)?
- b) Wie viele Aufträge hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung seit Beginn der neuen Förderphase an Dritte vergeben, und wie viele Kosten sind ihr dadurch entstanden (bitte aufschlüsseln nach Unternehmen der Vendus Sales & Communication Group GmbH und anderen)?

Hierzu liegen der Bundesregierung keine Erkenntnisse vor. Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird verwiesen.

3. Wie viele Ratsuchende hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung von Januar bis einschließlich Juli 2016
 - telefonisch
 - schriftlich
 - online
 - in den Regionalstellen
 - in den UPD-Mobilen sowie
 - zu Hauseberaten (bitte nach Monaten sowie den einzelnen Bereichen aufschlüsseln)?

Gerundet wurden jeweils im Januar 5 400, im Februar 5 900, im März 6 300, im April 6 500, im Mai 6 700, im Juni 7 100 und im Juli 7 000 Ratsuchende beraten. Hiervon entfielen auf die telefonische Beratung ebenfalls jeweils gerundet

5 100 Beratungen im Januar, 5 300 Beratungen im Februar, 5 500 Beratungen im März, 5 600 Beratungen im April, 5 800 Beratungen im Mai, 6 200 Beratungen im Juni und 6 100 Beratungen im Juli.

Im Januar 2016 wurden rund 300 schriftliche Anfragen beantwortet, rund 600 im Februar, rund 800 im März, rund 500 im April, rund 550 im Mai, rund 600 im Juni und rund 550 im Juli. Die Vor-Ort-Beratung, welche am 1. April 2016 startete, nutzten jeweils gerundet im April 450 Ratsuchende und von Mai bis Juli jeweils gerundet 350 Ratsuchende.

Telefonische, schriftliche und online Beratung

4. a) Hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung von Januar bis einschließlich Juli 2016 bei der telefonischen Erreichbarkeit die angestrebte Annahmequote von 90 Prozent sowie die Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden bei 80 Prozent der eingehenden Anrufe erreicht (vgl. Antwort zu Frage 4 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?
- b) Wenn nein, wie hoch war die Annahmequote sowie die Quote der Gesprächsannahme innerhalb von 20 Sekunden von Januar bis einschließlich Juli 2016 (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?

Seit Juni 2016 erreichen Ratsuchende die UPD telefonisch mit durchschnittlich 1,1 Anrufen, dies entspricht einer Erreichbarkeit von 90 Prozent. Dabei konnten im Juli 2016 76 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden. Eine monatliche Aufschlüsselung ist der Bundesregierung nicht möglich.

5. Wie waren nach Kenntnis der Bundesregierung die durchschnittlichen Reaktionszeiten der UPD bei Inanspruchnahme des Rückrufservices von Januar bis einschließlich Juli 2016 (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
6. Wie lange waren die durchschnittlichen Wartezeiten nach Kenntnis der Bundesregierung von Januar bis einschließlich Juli 2016 sowie von Januar bis einschließlich Juli 2015 bis Ratsuchende die UPD nicht nur telefonisch erreichten, sondern eine inhaltliche Beratung erhielten (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
7. Welchen Anteil an der Telefonberatung machten nach Kenntnis der Bundesregierung Anfragen nach 18 Uhr von Januar bis einschließlich Juli 2016 aus (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
8. a) In wie vielen Fällen der Online-Beratung hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung, wie von ihr angeboten, seit Januar 2016 E-Mail-Anfragen innerhalb von 24 Stunden beantwortet (vgl. Antwort zu Frage 19 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?
- b) Wie lange war die durchschnittliche Reaktionszeit?

Die Fragen 5 bis 8 werden gemeinsam beantwortet.

Hierzu liegen der Bundesregierung keine Erkenntnisse vor.

9. Welche Kenntnisse hat die Bundesregierung über technische Probleme und datenschutzrechtliche Sicherheitslücken bei der Online-Beratung der UPD und insbesondere
- a) über das vom Geschäftsführer der UPD geäußerte Problem, dass Antworten vom Server zurückgewiesen und daher die Empfänger nicht erreicht würden (BR, „Unabhängige Patientenberatung: Wie macht sich der neue Anbieter?“, vom 7. Mai 2016) sowie
 - b) über den Versand unverschlüsselter E-Mails aufgrund nicht funktionierender Zugangscodes für die Online-Plattform?

Der Bundesregierung ist bekannt, dass es in der Aufbauphase technische Probleme gab, Detailkenntnisse hierüber hat die Bundesregierung jedoch nicht.

Beratung vor Ort

10. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung bislang für die Beratung in den Regionalstellen eingestellt?

Hinsichtlich der Personalplanung wird auf die Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf Bundestagsdrucksache 18/7136 verwiesen. Die UPD gGmbH verfügt ab September 2016 über insgesamt 83 festangestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (72,5 FTE). Detailkenntnisse zum Personaleinsatz und der Personaleinsatzplanung hat die Bundesregierung nicht. Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird verwiesen.

11. Wie viele Vollzeitäquivalente standen nach Kenntnis der Bundesregierung im Juli 2015 und im Juli 2016 für die Beratung pro Regionalstelle zur Verfügung (bitte Regionalstellen einzeln benennen)?

Zum Personaleinsatz in den einzelnen Regionalstellen liegen der Bundesregierung für die genannten Zeiträume keine Daten vor. Die Bundesregierung weist ergänzend darauf hin, dass ein Vergleich aufgrund der unterschiedlichen Organisationsstruktur der alten und neuen UPD nicht sachgerecht wäre.

12. Wie viele Stunden pro Woche wurden von April bis einschließlich Juli 2015 und von April bis einschließlich Juli 2016 Beratungen in den einzelnen Regionalstellen nach Kenntnis der Bundesregierung angeboten (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?

Die Wochenstundenanzahl der Vor-Ort-Beratungen in den regionalen Beratungsstellen von April bis Juli 2016 ist der Bundesregierung nicht bekannt. In der vorangegangenen Förderperiode waren die regionalen Beratungsstellen dem Abschlussbericht der UPD zur Förderphase 2011 bis 2015 zufolge jeweils für mindestens 16 Stunden in der Woche geöffnet. In welchem zeitlichen Umfang in diesem Zeitraum in den einzelnen Beratungsstellen eine persönliche Beratung vor Ort durchgeführt wurde, ist der Bundesregierung nicht bekannt.

13. a) Wie viele Ratsuchende hat die UPD von April bis Juli 2016 nach Kenntnis der Bundesregierung durch Hausbesuche beraten (bitte nach Monaten aufschlüsseln)
- b) Wurden die Termine nach Kenntnis der Bundesregierung innerhalb von 48 Stunden ermöglicht (vgl. Antwort zu Frage 12 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136; bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
- Wenn nein, welche Gründe sind der Bundesregierung bekannt, weshalb dies nicht ermöglicht wurde?

Hierüber liegen der Bundesregierung keine Informationen vor.

14. In wie vielen Städten wurden nach Kenntnis der Bundesregierung mithilfe der drei UPD-Mobile von April bis Juli 2016 Beratungen angeboten (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
- a) Wie lange waren die UPD-Mobile nach Kenntnis der Bundesregierung durchschnittlich in einer Stadt verfügbar?
- b) Wie oft wird in diesem Jahr nach Kenntnis der Bundesregierung ein mobiles Beratungsangebot pro Stadt jeweils verfügbar sein und für wie lange?
- c) Wie wird nach Kenntnis der Bundesregierung sichergestellt, dass die Probleme der Ratsuchenden gelöst werden, wenn eine einmalige Beratung dafür nicht ausreicht und der nächste Besuch des UPD-Mobils erst Monate später erfolgt?
- d) Was geschieht nach Kenntnis der Bundesregierung, wenn notwendig zuzuschaltende Expertinnen und Experten nicht verfügbar sind?

In den Monaten April bis Juni 2016 fanden in 96 Städten Beratungen mit den Beratungsmobilen statt. Die Mobile sollen einmal im Quartal in insgesamt 100 Städten vor Ort sein. Zahlen für Juli 2016 und weitere Detailinformationen liegen der Bundesregierung nicht vor.

15. a) Inwieweit wurden nach Kenntnis der Bundesregierung die angebotenen Öffnungszeiten der UPD-Mobile bislang von Ratsuchenden in Anspruch genommen?
- b) Wie wird nach Kenntnis der Bundesregierung der konkrete Beratungsbedarf ermittelt, damit sich die Beratung durch die UPD-Mobile künftig am konkreten Bedarf orientieren wird (Antwort zu Frage 15 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

Die Beratung in den UPD-Mobilen wurde bis zum 31. Juli 2016 in etwa 850 Fällen in Anspruch genommen. Weitere Informationen liegen der Bundesregierung dazu nicht vor.

16. Welche konkreten Maßnahmen sind nach Kenntnis der Bundesregierung zur Bekanntmachung der UPD als Breitenangebot bislang durchgeführt worden (vgl. Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136: „zielgerichtete Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in lokalen, regionalen und bundesweiten Medien“)?

Nach Kenntnis der Bundesregierung wurden die in der Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf Bundestagsdrucksache 18/7136 dazu dargestellten Maßnahmen aufgenommen, u. a. in Form von Pressemitteilungen, Fachinformationen und Ankündigungen der Standorte und Termine der UPD-Mobile. Die UPD verzeichnete hierbei nach eigenen Angaben innerhalb des ersten Halbjahres 2016, also innerhalb der Aufbauphase, 3 330 Clippings.

Personalbesetzung

17. a) Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung bislang eingestellt und entspricht dies dem im Angebot vorgesehenen 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie 79 Vollzeitäquivalenten (vgl. Antwort zu Frage 8 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?
- b) Wenn nein, in welchen Bereichen sind Stellen nach Kenntnis der Bundesregierung noch unbesetzt, und aus welchen Gründen?
- c) Wie werden kurzfristige Personalausfälle in den Regionalstellen und den UPD-Mobilen nach Kenntnis der Bundesregierung kompensiert?
18. Wie sind die Personalstellen nach Kenntnis der Bundesregierung auf die Bereiche telefonische und schriftliche Beratung, Online-Beratung, Beratung in Regionalstellen, in den UPD-Mobilen, Beratung durch Hausbesuche und Kompetenzzentrum verteilt (bitte nach Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie nach Vollzeitäquivalenten aufschlüsseln)?
19. a) Wie viele Stunden pro Woche arbeiten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UPD nach Kenntnis der Bundesregierung durchschnittlich (bitte aufschlüsseln nach telefonischer, schriftlicher, Online- und Vor-Ort-Beratung)?
- b) Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten nach Kenntnis der Bundesregierung unter 10 Stunden pro Woche, und wie viele zwischen 10 und 15 Stunden pro Woche (bitte aufschlüsseln nach telefonischer, schriftlicher, Online- und Vor-Ort-Beratung)?
20. Wie sind die Personalstellen nach Kenntnis der Bundesregierung auf die Bereiche rechtliche, gesundheitliche und psychosoziale Beratung verteilt (bitte nach Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie nach Vollzeitäquivalenten aufschlüsseln)?
21. Wie sind die Personalstellen nach Kenntnis der Bundesregierung auf die Bereiche Annahme-, Fach- und Expertenlevel verteilt (bitte nach Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie nach Vollzeitäquivalenten aufschlüsseln)?

22. a) Welche Qualifikationen und Vorerfahrungen weist das Personal nach Kenntnis der Bundesregierung auf (bitte aufschlüsseln nach Annahme-, Fach- und Expertenlevel sowie nach Beratungssprache)?
- b) Wie stellt sich die Verteilung der Qualifikationen und Vorerfahrungen in der telefonischen, schriftlichen, Online- und Vor-Ort-Beratung dar?

Die Fragen 17 bis 22 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet. Detailinformationen zum Personaleinsatz, der Personaleinsatzplanung oder dem beruflichen Werdegang der Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen liegen der Bundesregierung nicht vor. Auf die Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf Bundestagsdrucksache 18/7136 die Vorbemerkung sowie die Antwort zu Frage 10 wird verwiesen.

23. Inwiefern können nach Ansicht der Bundesregierung studentische Hilfskräfte, die auf FAQ-Basis Anfragen beantworten, eine gute und evidenzbasierte Beratung sicherstellen (vgl. Stellenausschreibung der UPD, https://upd-deutschland.concludis.de/prj/shw/37693cfc748049e45d87b8c7d8b9aacd_0/23/Studentische_Mitarbeiter_fuer_die_Uebernahme_arabischer_Anfragen_in_unserer_Beratungszentrale_m_w.htm?stellort=1&xid=2)?

Der Bundesregierung liegen hierzu keine Detailinformationen vor. Die Bundesregierung weist allerdings darauf hin, dass die telefonische Beratung auf Arabisch im Umfang von derzeit 4 Stunden pro Woche angeboten wird und nach der in der Frage genannten Stellenausschreibung als Aufgaben unter anderem die Entgegennahme, Steuerung, Koordination und Weiterleitung von Patientenanrufen auf Arabisch, der Versand von Informationsmaterial und die Terminkoordination für Juristen, Ärzte, Rückrufe etc. genannt wurden. Zur Organisation der muttersprachlichen Beratung insgesamt und insbesondere der Vereinbarung von Terminen für einen Rückruf, an dem neben dem jeweiligen Fachexperten ein Dolmetscher teilnimmt, verweist die Bundesregierung auf ihre Antwort auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf Bundestagsdrucksache 18/7136.

24. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UPD arbeiten nach Kenntnis der Bundesregierung gleichzeitig für die Sanvartis GmbH, weitere Unternehmen der Vendus Sales & Communication Group GmbH oder Leistungserbringer im Gesundheitssystem?
25. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UPD haben nach Kenntnis der Bundesregierung zuvor bei einem Unternehmen der Vendus Sales & Communication Group GmbH gearbeitet?
26. Wie häufig kam es nach Kenntnis der Bundesregierung bislang vor, dass bei Kapazitätsengpässen ein sogenanntes Überlaufteam der Sanvartis GmbH bei der UPD zum Einsatz gekommen ist?
 - a) Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanvartis GmbH wurden nach Kenntnis der Bundesregierung speziell für die Annahme von Anrufen im System der UPD geschult (vgl. Antwort zu Frage 39 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?
 - b) Welchen Inhalt haben die Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanvartis GmbH nach Kenntnis der Bundesregierung, und von wem wurden sie durchgeführt?

- c) Wie wird nach Kenntnis der Bundesregierung sichergestellt, dass bei dem gleichzeitigen Einsatz für die Sanvartis GmbH und die UPD keine Interessenkonflikte entstehen und Verletzungen des Datenschutzes ausgeschlossen werden?
27. Wie viele freiberufliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind nach Kenntnis der Bundesregierung für die UPD tätig, und in welchen Bereichen?
28. Inwiefern sind die Beraterinnen und Berater der UPD nach Kenntnis der Bundesregierung mit den Strukturen der Gesundheitsversorgung in der Region vertraut, und mit den jeweiligen Institutionen und Akteuren vernetzt, um Ratsuchende über passende Angebote in ihrer Nähe zu informieren und sie weiterzuvermitteln?

Die Fragen 24 bis 28 werden wegen des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Es wird auf die Vorbemerkung der Bundesregierung und die Antworten zu den Fragen 10, 17 bis 22 verwiesen. Darüber hinaus weist die Bundesregierung darauf hin, dass eine Nebentätigkeit festangestellter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UPD ausgeschlossen wurde.

Muttersprachliches Beratungsangebot

29. Wie viele russisch-, türkisch- und arabischsprachige Beratungsgespräche wurden nach Kenntnis der Bundesregierung zwischen Januar und Juli 2016 geführt?

Rund 400 telefonische Beratungen sind bis zum 31. Juli 2016 in russischer, etwa 170 Beratungen in türkischer und gut 20 in arabischer Sprache erfolgt.

30. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Muttersprache Russisch, Türkisch oder Arabisch ist, hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung eingestellt und wie vielen Vollzeitäquivalenten entspricht dies (bitte aufschlüsseln nach Online-, Telefon- und Vor-Ort-Beratung sowie nach Annahmelevel, Fachabteilung und Expertenlevel)?

Auf die Antwort zu Frage 10 wird verwiesen.

31. In wie vielen Fällen mussten nach Kenntnis der Bundesregierung von Januar bis Juli 2016 Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu der Beratung hinzugezogen werden, weil die Beratung durch eine Expertin oder einen Experten ohne entsprechende Sprachkenntnisse notwendig war (vgl. Antwort zu Frage 2 der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

Hierüber liegen der Bundesregierung keine Informationen vor.

Qualitätssicherung

32. Inwiefern erfolgt nach Kenntnis der Bundesregierung die Beratung durch die UPD auf Basis eines theoretisch und methodisch fundierten Beratungskonzepts (bitte Konzept im Einzelnen erläutern)?
33. a) Mit welcher Verfahrensweise wird nach Kenntnis der Bundesregierung sichergestellt, dass die Beratung auf Basis des bestverfügbaren Wissens sowie nach Arbeitsweisen und Methoden der evidenzbasierten Medizin erfolgt?

- b) Arbeitet die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung mit dem Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen zusammen, um beispielsweise Berater und interne Rekercheteams zu schulen und Rechercheleitfäden zu entwickeln (vgl. Vorgehensweise der alten UPD)?

Wenn nein, warum nicht?

34. Wie viele Schulungen und Workshops hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung von Januar bis Juli 2016 monatlich zur Qualitätssicherung angeboten und zu welchen Themen (Antwort zu Frage 7b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

- a) Wie lange dauerten Schulungen und Workshops jeweils?
- b) Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben, gemessen an der Gesamtzahl der Mitarbeiter, an den Schulungen und Workshops teilgenommen?
- c) An wie vielen Workshops und Schulungen haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich teilgenommen?
- d) Wer führt die Schulungen und Workshops durch, und welche Qualifikationen besitzen die Durchführenden?

35. Unter welchen Voraussetzungen werden nach Kenntnis der Bundesregierung Fallbesprechungsrunden bei der UPD geführt, wer nimmt daran teil, und wie oft sind Fallbesprechungsrunden von Januar bis Juli 2016 monatlich durchgeführt worden (Antwort zu Frage 7b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

36. Wie viele der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UPD haben nach Kenntnis der Bundesregierung an den Qualitätszirkeln der UPD teilgenommen und wie oft haben diese Qualitätszirkel zwischen Januar und Juli 2016 monatlich stattgefunden (Antwort zu Frage 7b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

37. a) Wer, und wie häufig erstellt nach Kenntnis der Bundesregierung die Qualitäts- und Beschwerdeberichte bei der UPD (Antwort zu Frage 7b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

- b) Werden die Berichte veröffentlicht und ausgewertet, und wenn ja, wann und wo?

Wenn nein, warum nicht?

Die Fragen 32 bis 37 werden gemeinsam beantwortet. Hinsichtlich der von der UPD gGmbH geplanten Maßnahmen der internen Qualitätssicherung wird auf die Antwort der Bundesregierung auf die Kleine Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN auf Bundestagsdrucksache 18/7136 verwiesen. Zum Stand der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen liegen der Bundesregierung keine Detailinformationen vor. Auf die Vorbemerkung der Bundesregierung wird verwiesen.

Die Bundesregierung weist ergänzend darauf hin, dass die UPD auch in der aktuellen Förderphase evaluiert werden wird. Aufgabe der Evaluation ist es zu prüfen, ob das Regelangebot die Ziele der unabhängigen Patientenberatung erreicht, insbesondere im Hinblick auf die Sicherstellung einer bundesweit einheitlichen Be-

ratungsqualität, die Einhaltung von Qualitätskriterien wie Neutralität und Unabhängigkeit und auch die Erreichbarkeit. Die Evaluation hat auf der Grundlage der Leistungsbeschreibung die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zu messen sowie Erkenntnisse und Erfahrungen aus der Beratung, ihre Effekte und ihre Steuerung kontinuierlich und systematisch aufzubereiten und auszuwerten, um Hinweise geben zu können, ob die gesetzlich intendierten Ziele erreicht werden. Nach einer europaweiten Ausschreibung und nach Beratung im Beirat der UPD hat der GKV-Spitzenverband im Einvernehmen mit dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung den Zuschlag für die Evaluation an die Prognos AG erteilt.

38. Auf welche Weise wird nach Kenntnis der Bundesregierung „für die interessierte Öffentlichkeit eine vollständige Transparenz über die Qualität der Arbeit erzeugt“ (vgl. Antwort zu den Fragen 25a und b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

Die Bundesregierung geht davon aus, dass der GKV-Spitzenverband wie auch in der Vergangenheit die Berichte der Evaluation auf seiner Internetseite veröffentlichen wird.

39. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der UPD arbeiten nach Kenntnis der Bundesregierung im multiprofessionellen Qualitätsmanagement, und welche Qualifikationen weisen sie vor?

Wie vielen Vollzeitäquivalenten entspricht dies?

40. Ist das Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO EN 9001:2008 und DIN EN 15838 nach Kenntnis der Bundesregierung bereits zertifiziert (vgl. Antwort zu den Fragen 25a und b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

Wenn nein, warum nicht, und wann rechnet die Bundesregierung mit einer Zertifizierung?

41. Wie ist nach Kenntnis der Bundesregierung das Beschwerdemanagement der UPD aufgebaut (vgl. Antwort zu den Fragen 25a und b der Kleinen Anfrage der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Bundestagsdrucksache 18/7136)?

a) Wie viele Personalstellen sind dafür besetzt?

b) Wie werden Ratsuchende auf welche Beschwerdemöglichkeiten hingewiesen?

c) Werden die Beschwerden veröffentlicht und ausgewertet, und wenn ja, wo?

Wenn nein, warum nicht?

42. Wie viele und welche Beschwerden über die Erreichbarkeit des Beratungsangebots der UPD und dessen Qualität sind nach Kenntnis der Bundesregierung seit Anfang des Jahres bei der UPD eingegangen?

Die Fragen 38 bis 42 werden gemeinsam beantwortet. Hierüber liegen der Bundesregierung keine Informationen vor.

43. Wie viele und welche Beschwerden über die Erreichbarkeit des Beratungsangebots der UPD und dessen Qualität sind seit Anfang des Jahres bei dem Patientenbeauftragten der Bundesregierung eingegangen?

Soweit in der Kürze der Zeit recherchierbar, sind zur Erreichbarkeit der UPD und der Qualität der Beratung bis zum 15. August 2016 etwa 15 Beschwerden eingegangen und beantwortet worden. Sie bezogen sich u. a. auf die in Frage 9 angesprochenen technischen Probleme in der Aufbauphase.

44. Wann wird nach Kenntnis der Bundesregierung ein Bericht der Beratungstätigkeit, entsprechend dem alten „UPD-Monitor“, der jährlich im Juli vorgestellt wurde, veröffentlicht?

Der erste Monitorbericht wird im Sommer 2017 vorliegen.

45. Ist die externe Evaluation des Angebots der UPD nach Kenntnis der Bundesregierung bereits vergeben?

Wenn nein, warum nicht, und wann ist die Vergabe geplant?

- a) Wenn ja, wer wird die externe Evaluation durchführen?
b) Wenn ja, welcher Zeitraum soll evaluiert werden, und bis wann soll die Evaluation vorliegen und veröffentlicht werden?
c) Wenn ja, inwiefern ist sichergestellt, dass ein direkter Qualitätsvergleich mit dem Angebot der bisherigen UPD ermöglicht wird?

Die externe Evaluation ist an die Prognos AG vergeben worden. Der Evaluierungszeitraum beträgt 6,5 Jahre und beginnt mit dem 1. Juli 2016. Die Vergleichbarkeit mit dem vorigen Förderzeitraum ist Bestandteil der Leistungsvereinbarung. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 37 verwiesen.

46. Ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Auditor zur Kontrolle der Neutralität und Unabhängigkeit der UPD benannt worden?

- a) Wenn nein, warum nicht, und ab wann wird der Auditor voraussichtlich im Einsatz sein?
b) Welche Maßnahmen hat die Bundesregierung aufgrund der fehlenden Besetzung der Stelle ergriffen?

Der Auditor wird zum 1. September 2016 benannt.

47. Wann wurde der Beirat nach Kenntnis der Bundesregierung zuletzt über die Entwicklung der UPD informiert und welche Information wurde ihm zur Verfügung gestellt?

Die letzte Beiratssitzung fand am 11. Juli 2016 statt. Der Sachstandsbericht der UPD in dieser Sitzung befasste sich mit den Schwerpunkten Beratung sowie PR und Kommunikation.

Beherrschungsvertrag zwischen der Sanvartis GmbH und der UPD

48. Haben die Sanvartis GmbH und die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung einen Beherrschungsvertrag geschlossen, um steuerrechtlich eine Organschaft zu bilden, mit dem Ziel, die UPD von der Umsatzsteuerpflicht zu befreien?
49. Inwiefern ist nach Einschätzung der Bundesregierung die für eine Organschaft gemäß § 2 Absatz 2 Nummer 2 UStG erforderliche finanzielle, wirtschaftliche und organisatorische Eingliederung der Organgesellschaft (UPD) in das Unternehmen des Organträgers (Sanvartis GmbH) vereinbar mit dem Gebot, eine unabhängige Einrichtung sowie Beratungstätigkeit sicherzustellen, welches die UPD insbesondere verpflichtet, eine – auch mittelbare – Steuerung der Beratungstätigkeit oder -inhalte durch die Trägerorganisationen auszuschließen (vgl. § 65b des Fünften Buches Sozialgesetzbuch – SGB V –, Nummer 3 der Leistungsbeschreibung sowie § 6 der Fördervereinbarung)?

Die Fragen 48 und 49 werden wegen des Sachzusammenhanges gemeinsam beantwortet. Wie bereits in der Antwort der Parlamentarischen Staatssekretärin Annette Widmann-Mauz vom 12. Februar 2016 auf die Schriftliche Frage der Abgeordneten Klein-Schmeink zum Themenkomplex Beherrschungsvertrag ausgeführt wurde, regelt der Beherrschungsvertrag zwischen der Sanvartis GmbH und der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH das Verhältnis zwischen der Obergesellschaft (Sanvartis GmbH, die die gGmbH gegründet hat) und der Untergesellschaft, der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH. Der Beherrschungsvertrag steht in einem engen Zusammenhang mit der Gründung der UPD als gGmbH im September 2015. Sanvartis hat, wie auch die Gesellschafter der früheren UPD, gesetzlich vorgesehene Weisungsbefugnisse wahrzunehmen, um sicherzustellen, dass die gGmbH ihre vorgesehenen Ziele laut Satzung umsetzt. Damit trifft die Obergesellschaft die Verpflichtung zu gewährleisten, dass die Ziele der gGmbH jederzeit gewahrt sind, z. B. im Hinblick auf Neutralität und Unabhängigkeit, aber auch auf ein gesichertes Finanzcontrolling. An diese Pflichten ist sie bei Ausübung der Weisungsbefugnis gebunden. Um gleichzeitig eine inhaltliche Einflussnahme der Sanvartis auszuschließen, wurden zusätzlich zum Beherrschungsvertrag sowohl auf Ebene der Ober- als auch der Untergesellschaft Gesellschafterbeschlüsse gefasst, die unwiderruflich die inhaltliche Einflussnahme ausschließen. Konkret bedeutet dies, dass durch Gesellschafterbeschluss der Geschäftsführer der Sanvartis GmbH angewiesen ist, keinerlei Einflussnahme auf die Beratungen der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH durchzuführen oder zu dulden, die die Unabhängigkeit und Neutralität der UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH betrifft. Ein Verstoß wird mit einer fristlosen Kündigung sanktioniert, zusätzlich haftet der Geschäftsführer persönlich für eine etwaige Rückzahlung der Fördermittel. Der Gesellschafterbeschluss ist für die Dauer der Förderperiode unwiderruflich.

50. Ist die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung von der Umsatzsteuerpflicht befreit?

Wenn ja, mit welcher Begründung?

Einer Beantwortung der Frage steht das Steuergeheimnis (§ 30 AO) entgegen.

51. Hat die UPD nach Kenntnis der Bundesregierung Rücklagen gebildet für den Fall, dass sie nicht von der Umsatzsteuerpflicht befreit wird?

Wenn ja, in welcher Höhe?

Wenn nein, warum nicht?

Hierüber liegen der Bundesregierung keine Informationen vor.

52. War nach Kenntnis der Bundesregierung die vorangegangene UPD bis Ende 2015 von der Umsatzsteuerpflicht befreit, weil auch bei ihren Gesellschaftern (Verbraucherzentrale Bundesverband e. V., Sozialverband VdK Deutschland e. V., Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD) die Gemeinnützigkeit anerkannt war?

Wenn nein, aus welchen Gründen war die damalige UPD nicht umsatzsteuerpflichtig?

Auf die Antwort zu Frage 50 wird verwiesen.

53. Inwieweit ist nach Kenntnis der Bundesregierung sichergestellt, dass die UPD den vereinbarten Leistungsumfang auch bei Zahlung der Umsatzsteuer erfüllen wird?

Die Frage der Konsequenzen einer möglichen Umsatzsteuerpflicht wurde im Verfahren vor der Vergabekammer erörtert. Die Vergabekammer hat dazu ausgeführt: „...der Ag <Antragsgegner – GKV-Spitzenverband> hat sich im Rahmen der Angebotsaufklärung ausdrücklich bestätigen lassen, dass der von der Bg <Beigeladenen – Sanvartis GmbH> zugesicherte Leistungsumfang unabhängig von der Realisierbarkeit der umsatzsteuerlichen Organschaft sei“ (S. 38 des Beschlusses). Darüber hinaus wird auf die Antwort zu Frage 50 verwiesen.

