



Judith Storf

Patientenberatung in Bielefeld Unabhängig und neutral?

Bis vor einem Jahr kamen Patienten in Bielefeld zur Beratung in den Gesundheitsladen an der Breiten Straße. Am 1.1.2016 wurde die Unabhängige Patientenberatung von einem neuen Träger übernommen. Dahinter steht die Firma Sanvartis, die sich als Dienstleister des Gesundheitswesens versteht und u. a. Callcenter für Krankenkassen und Pharmaunternehmen betreibt. Der Gesundheitsladen sah, wie viele andere Kritiker auch, darin einen möglichen Interessenskonflikt. Die Bedenken wurden allerdings von der Politik beiseite gewischt, die neue Trägerschaft installiert und mit 9 statt zuvor 5 Millionen Euro großzügig ausgestattet. Eine bessere Erreichbarkeit und Präsenz der Beratungsstelle sollte so erreicht werden.

Anders als ihr Vorgänger hat die neue Patientenberatung nach einem Jahr noch keinen öffentlichen Monitoring-Bericht vorgelegt. Auch größer angelegte „Hidden-Client-Studien“ durch Testanrufer bzw. Testratsuchende gibt es bislang noch nicht. Aber das WDR-Service-Team hat sich im Januar mit drei realen Fällen jeweils telefonisch und in einem Büro vor Ort anonym beraten lassen. Fazit: Die erste Erreichbarkeit war gut, die Qualität der Beratung durchwachsen.

Anders als vorher müssen die Patienten nun telefonisch einen Termin für eine persönliche Beratung über die bundesweite Hotline vereinbaren. Dafür sollen die Ratsuchenden ihre Telefonnummer hinterlassen und werden zurückgerufen. Anonymität sieht anders aus. Zudem betrug die Wartezeit für eine persönliche Beratung vor Ort zehn Tage. Ein Testlauf der Stiftung Warentest ergab, dass Antworten auf Anfragen per Mail sogar drei Wochen dauerten. „Die Hürden sind höher geworden, bei der alten UPD betrug die Wartezeit maximal drei Tage“, sagt Judith Storf, Patientenberaterin des Gesundheitsladens. Dort werden weiterhin – allerdings ehrenamtlich – zwei

Mal pro Woche Beratungen durchgeführt. 2016 waren das 30 bis 40 Beratungen pro Monat. „Im ersten halben Jahr waren bei uns häufig Ratsuchende, die mit der Qualität der Beratung durch die neue UPD unzufrieden waren. Auch der WDR schildert, dass oft nur sehr pauschal und allgemein geantwortet wurde. Der Einzelfall und damit eine individuelle Beratungs- und Unterstützungsleistung blieb aus.“

In Bielefeld selbst ist die neue UPD kaum sichtbar und offenbar auch nicht gut vernetzt. So stellte der WDR fest, dass bei den Beratungen Hinweise auf Selbsthilfegruppen oder andere Hilfsmöglichkeiten am Wohnort des Fragestellers fehlten. Das sieht Ex-NRW-Minister Karl-Josef Laumann, heute Patientenbeauftragter des Bundes, anders. Er lobte bereits im Mai die bessere Erreichbarkeit, mehr Qualität, mehr Regionalität und mehr Bürgernähe.

SPD, Linke und Grüne hatten angekündigt jetzt die neue UPD noch mal genauer unter die Lupe zu nehmen und den zuständigen Minister Laumann Rede und Antwort stehen lassen. (E.B.)