



prognos



Was kann unabhängige Patientenberatung leisten?

gesundheitspolitische Tagung der Bertelsmann-Stiftung und des
Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)

Berlin, 05.10.2009



Ausgangspunkt: „GKV-Gesundheitsreform 2000“

§ BMG (2000): „Äquidistanz“ der Kassen und Leistungserbringer bei der Beratung von Patientinnen und Patienten zu bestimmten Fragen

➔ Modellvorhaben nach § 65b SGB V

§ Sachverständigenrat (01/02): Patienten als eigenständige „dritte Kraft“ im Gesundheitswesen

§ Schlussfolgerung des Modellvorhabens: Hoher Erkenntnisgewinn zur konzeptionellen Weiterentwicklung – Gesamtkonzept

➔ Modellverbund ab 2006 (UPD gGmbH)



Hohe Erwartungen an unabhängige Patientenberatung im Modellverbund

- § Wünsche aus Wissenschaft und Politik
 - flächendeckende Infrastruktur ohne Zugangsbarrieren
 - evidenzbasierte Beratung
 - unabhängig von der Zahlungsbereitschaft der Gesellschaft

- § Bedarf in der Bevölkerung
 - Bekanntheit des Angebotes sicherstellen
 - 90/10 Relation (Allgemeine Informationen / zielgruppenspez. Angeboten)

- § Qualitätserwartungen
 - unabhängige, neutrale Information und Beratung
 - komplexe und vielfältige Beratungsthemen

- § Beratungsanspruch der Beraterinnen und Berater
 - umfassende Informationen und Beratung liefern
 - Verweismöglichkeiten nutzen um Doppelstrukturen zu vermeiden



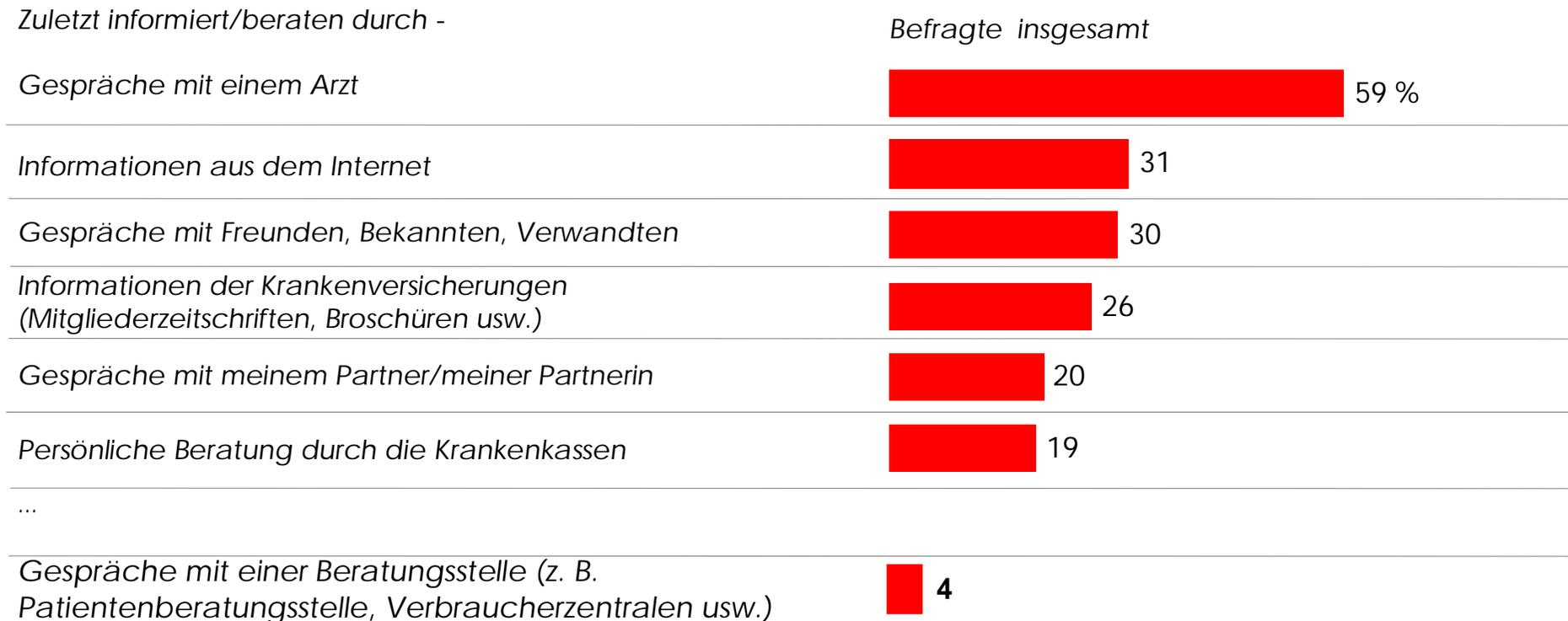
Was sich die Bürger vorstellen: Hoher Informations- und Beratungsbedarf zu Gesundheitsthemen

- § 9 von 10 Personen haben sich in der Vergangenheit schon einmal informieren oder beraten lassen,
- § 2/3 haben unabhängig davon ein aktuelles Anliegen, zu dem sie sich gerne informieren oder beraten lassen würden:
 - **medizinische Anliegen** überwiegen
 - **organisatorische und finanzielle Aspekte** gewinnen aktuell weiter an Gewicht
 - **rechtliche Fragestellungen oder Konfliktthemen** werden selten angefragt; aber für Subgruppen (Beispiel: gesundheitlich Beeinträchtigte) wichtig



Arzt und Internet sind die wichtigsten Informationsquellen unabhängige Beratungsstellen sind mit 4% kaum relevant

Frage: "Wie haben Sie sich über dieses Thema informiert? Welche Informations- und Beratungsangebote von dieser Liste haben Sie genutzt?" (Vorlage einer Liste)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre; hier: Nutzer von Informations- und Beratungsangeboten zu Gesundheitsfragen (=90 Prozent der Gesamtbevölkerung)
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 10032, Januar 2009

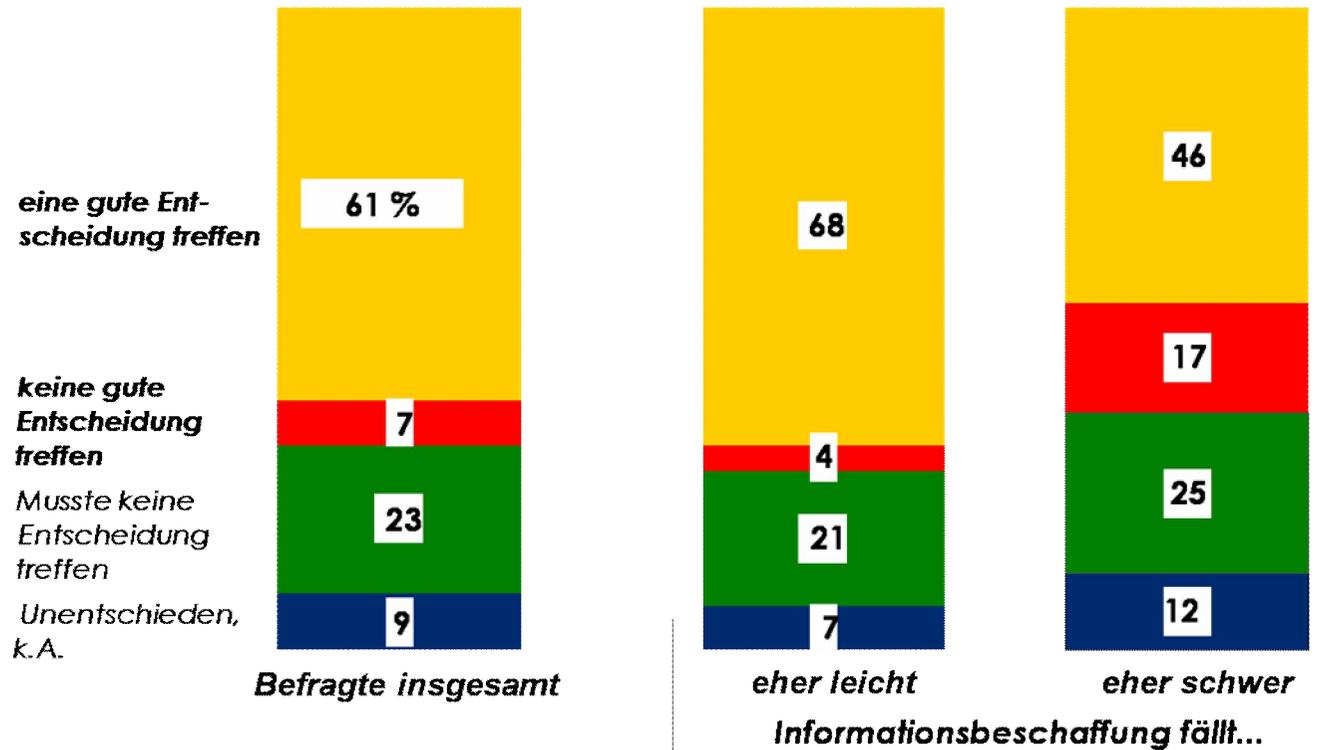


Hohe Zufriedenheit mit den bestehenden Beratungsangeboten

in der konkreten Entscheidungssituation erhielten 4 von 5 Personen eine gute Entscheidungsgrundlage

Bewertung der Informationen und Beratungen

Aufgrund der letzten Information bzw. Beratung konnte ich -



Quelle: Allensbacher Archiv, IFD-Umfrage 10032, Januar 2009

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre; hier: Nutzer von Informations- oder Beratungsangeboten zu Gesundheitsfragen



Rund ein Drittel der Bevölkerung hätte Interesse sich auch durch eine Beratungsstelle beraten zu lassen

Potential für Beratungsstellen: Genutzte und in Betracht gezogene Beratungsangebote

■ Nutzer von Informations- und Beratungsangeboten
■ Interessenten an Beratung über Gesundheitsfragen

Beratung durch einen Arzt

beim letzten Informationsvorgang genutzt
 Interesse an einer Beratung über offene Fragen



Beratung durch Krankenkassen

beim letzten Informationsvorgang genutzt
 Interesse an einer Beratung über offene Fragen



Beratung durch Beratungsstellen

beim letzten Informationsvorgang genutzt
 Interesse an einer Beratung über offene Fragen



Beratung durch Selbsthilfegruppen

beim letzten Informationsvorgang genutzt
 Interesse an einer Beratung über offene Fragen



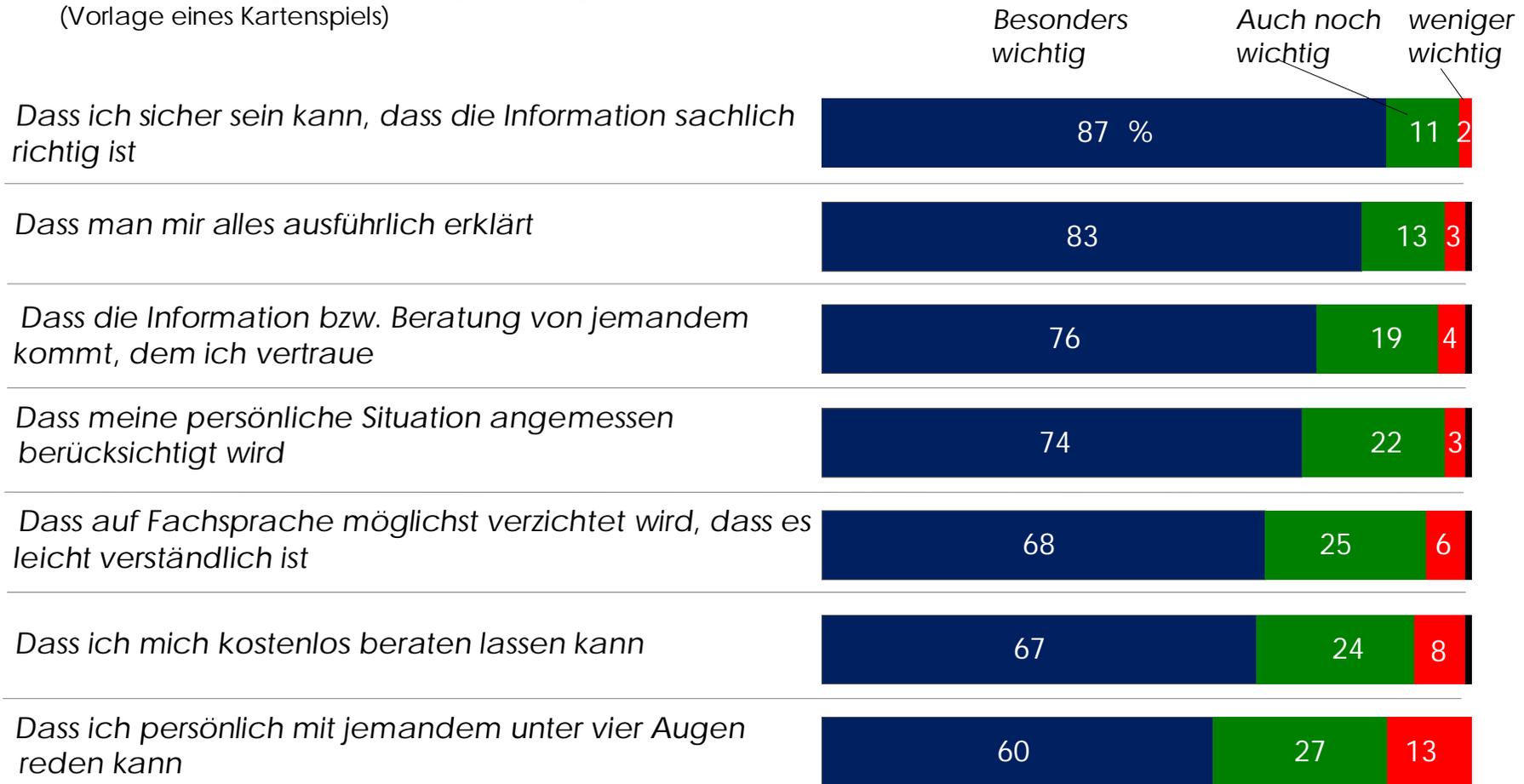
Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre; hier Nutzer von bzw. Interessenten an Information und Beratung zu Gesundheitsfragen
 Quelle: Allensbacher Archiv, IFD-Umfrage 10032, Januar 2009



Die Top 7 Qualitätsmerkmale aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger

Was bei Beratung und Informationen wichtig ist

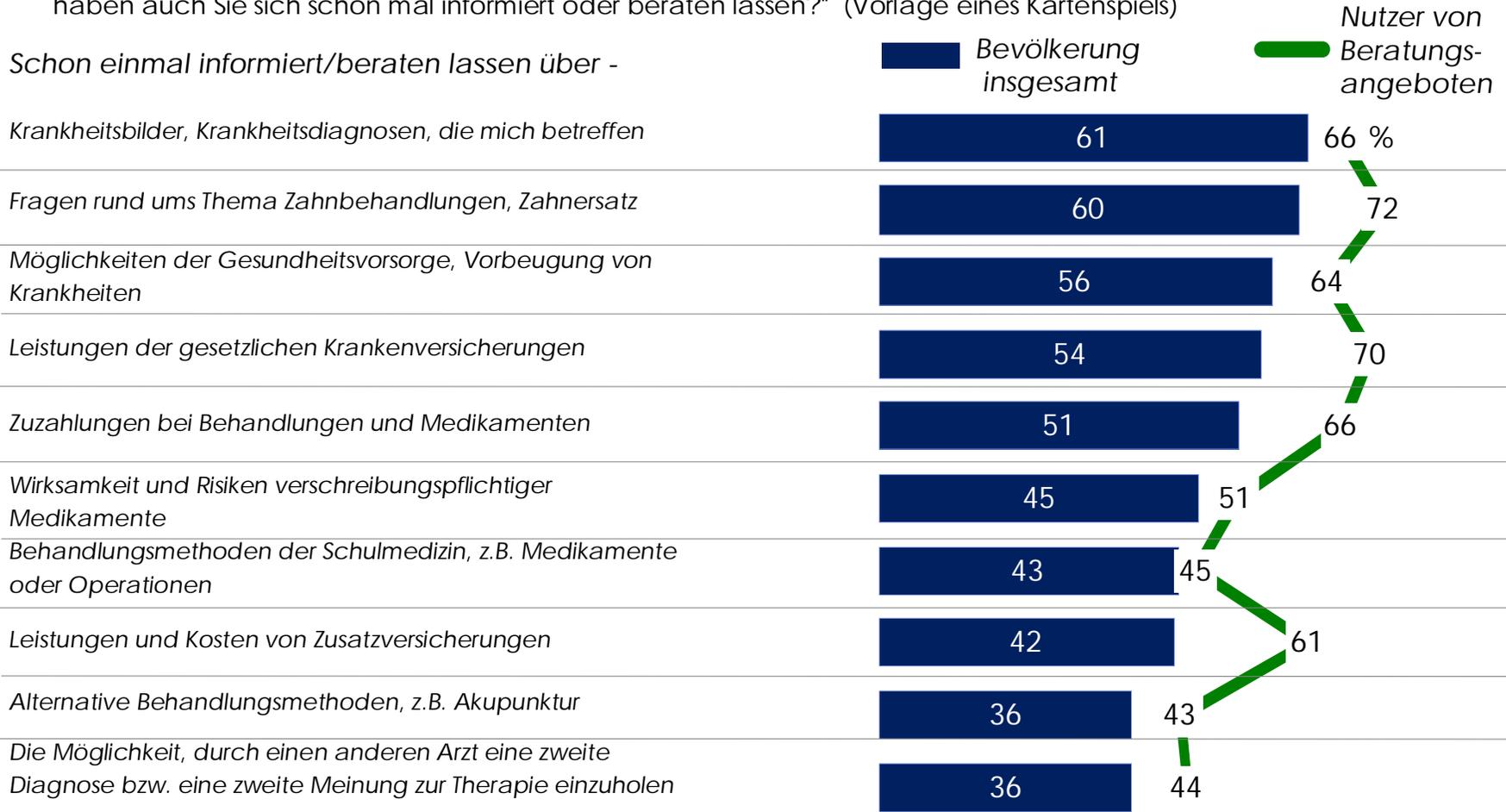
Frage "Wenn Sie zu Gesundheitsthemen Informationen oder eine Beratung möchten, z.B. über bestimmte Krankheiten, Behandlungsmethoden oder auch Fragen zur Krankenversicherung: Was ist Ihnen da besonders wichtig, was ist Ihnen auch noch wichtig und was weniger wichtig?
(Vorlage eines Kartenspiels)





Die Top 7 der Beratungsthemen

Frage: "Beim Thema Gesundheit kann man sich ja über die unterschiedlichsten Dinge informieren oder beraten lassen. Hier auf den Karten sind einmal verschiedene solcher Gesundheitsthemen aufgeschrieben. Über welche dieser Themen haben auch Sie sich schon mal informiert oder beraten lassen?" (Vorlage eines Kartenspiels)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 10032, Januar 2009



Unabhängige Patientenberatung kann zu einer Säule im Gesundheitswesen werden...

wenn sie ihr vorhandenes Potential mit einer klaren Positionierung erschliesst. Dies ist möglich durch

- § die Wahrnehmung der Lotsenfunktion im System,
- § die Profilierung mit ausgewählten Themen und
- § die Ideenschmiede für zukünftige Beratungsangebote
- § die Einbettung als Baustein in eine vielfältige Beratungslandschaft



die steigende Akzeptanz wird Bekanntheit zwangsläufig weiter deutlich erhöhen!



Eine gezielte Auswahl von Themen erhöht die Leistungsfähigkeit unabhängiger Beratung

§ Themen mit hohem Profilierungspotenzial

1. Beschwerden über Krankenkassen / Leistungserbringer (Rückspiegelung ins System)
2. Adressen und Telefonnummern von Leistungserbringern
3. Patientenrechte
4. Wechsel der Krankenkasse
5. Zweitmeinung

§ Themen mit zukünftigem Nutzungspotenzial

1. Gesundheitsreform
2. Beitragssätze, Zusatzversicherungen

§ und medizinische Beratungsschwerpunkte?

1. Wirksamkeit und Risiken von verschreibungspflichtigen Medikamenten
2. Behandlungsmethoden der Schulmedizin
3. Alternative Behandlungsmethoden



und indikationsbezogene Anfragen? – ja, aber bitte qualifiziert verweisen



... und was heisst das für die zukünftige Ausgestaltung

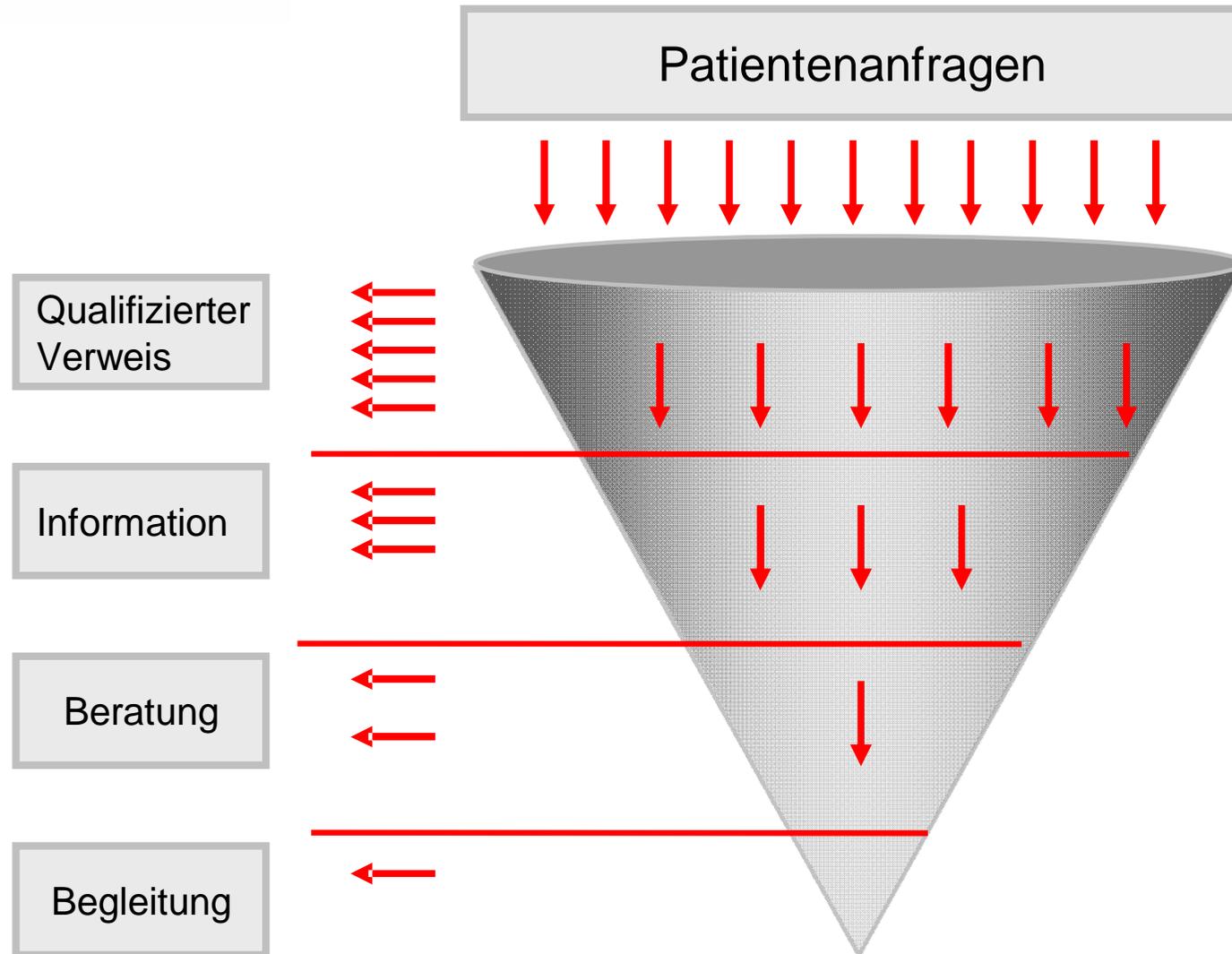
Die zukünftige Organisationseinheit der unabhängigen Patientenberatung muss

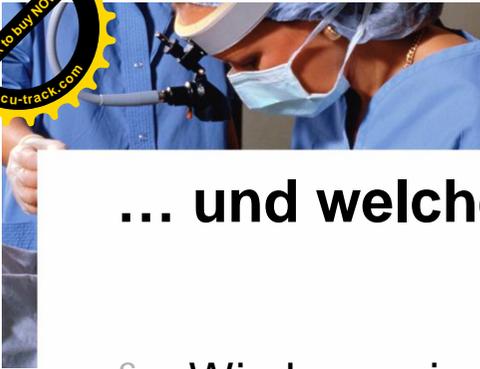
- § den hohen Qualitätsansprüchen durch Schwerpunktsetzung gerecht werden,
- § den Bedarf weiter Bevölkerungsteile durch qualifizierte Weiterleitung abdecken,
- § mit einer leistungsfähigen zentralen Geschäftsstelle reibungslose Prozesse sicherstellen und
- § mit einer Präsenz in den Bundesländern regionalen Besonderheiten Rechnung tragen (regional aber nicht lokal)
beachte: 75% der Nutzerinnen und Nutzer der UPD lassen sich telefonisch beraten



Unabhängige Patientenberatung als gestuftes Verfahren

Schwerpunktsetzung durch den kriteriengestützten Filteransatz





... und welche Fragen sind noch nicht abschliessend beantwortet?

- § Wie kann eine höhere Identität der Träger mit der UPD erreicht werden?
- § Wie kann der Verbund effizienter organisiert werden?
- § Wie sehen die Grenzen der Beratung aus? (Abgrenzung zur ärztlichen Tätigkeit; Massnahmen der Primärprävention)
- § Wie kann die Qualifikation der Beraterinnen und Berater sichergestellt werden?
- § Wie kann ein höherer Qualitätsstandard in der Beratung – personenunabhängig – sichergestellt werden?



Im Jahr 2010 werden die Weichen gestellt

Der Modellverbund hat erfolgsversprechende Bestandteile:

- § profilierte Gesellschafter
- § ausbaufähige zentrale Geschäftsstelle
- § ausbaufähige Kommunikationsplattformen (regionale Beratungsstellen, bundesweites Beratungstelefon und Internet)
- § ausbaufähiges verbindliches Qualitätsmanagementkonzept
- § ausbaufähiges gemeinsames Informationssystem

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Michael Steiner

Geschäftsfeldleiter

Gesundheit, Soziales und Familie

Tel.: +41/61/3273-302

michael.steiner@prognos.com