



Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e. V.

Untersuchung der Verbraucherzentrale:

Telefon am Krankenhausbett

Im September 2002 führte die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg in den Krankenhäusern des Landes eine Umfrage zum Thema Patiententelefon durch. Abgefragt wurde die Bereitstellung von Telefonapparaten am Krankenbett, der Telefon-Betreuungsservice für bettlägerige Patienten sowie der technischen Standard der Anlagen. Miet-, Pfand- und tägliche Grundgebühr wurden ebenso erhoben wie Kosten für die Telefoneinheiten. Auch ob es Möglichkeiten zum Call-by-call, dem Benutzen des eigenen Handys oder weitere Alternativen zum Patiententelefon am Bett wie öffentliche Münz- oder Kartentelefone oder Fax gibt, sollte angegeben werden. Die Verbraucherzentrale Sachsen hat die gleiche Befragung in den 103 sächsischen Landeskliniken durchgeführt. In Baden-Württemberg wurden 349 Fragebogen versandt, davon kamen 205 (58,7%) zurück (Sachsen: 43,7%). Einerseits ist die Antwortquote erfreulich hoch, andererseits stellt sich natürlich die Frage, warum 144 Häuser nicht reagiert haben. Auch wenn nicht alle Befragten geantwortet haben, bieten die Ergebnisse einen guten Überblick über die Breite der Angebote im Land. Von verschiedenen Abteilungen einiger Kliniken kamen unterschiedlich ausgefüllte Fragebögen zurück. Dies kann darin begründet sein, dass Kinder- oder Psychiatrische Abteilungen sowie Abteilungen mit Schwerkranken z.B. Schädel-Hirn-Verletzten natürlich andere Telefonbedürfnisse haben als ‚normale‘ Stationen. Unterschiedlich beantwortete Fragebogen wurden separat gewertet, auch wenn sie aus einem Haus stammten. Ein wesentliches Ergebnis der Befragung war die Intransparenz der Preise für das Telefonieren an sich. Nicht einmal jedes zehnte der antwortenden Häuser informierte über die unterschiedlichen Preise zu verschiedenen Tageszeiten, verschiedenen Distanzen oder auch verschiedenen Mobilfunknetzen. Für bettlägerige Patienten, die weder auf öffentliche Münzfernsprecher im Haus ausweichen noch mit ihrem Handy ins Freie gehen können ist unter diesen Bedingungen eine Kontrolle der Telefonkosten sehr schwierig.



VZ Baden-Württemberg: „Telefon am Krankenhausbett“

Die Kosten sind höchst unterschiedlich

Etwa 5% der befragten Häuser berechnen ihren Patienten eine **einmalige Mietgebühr** für das Freischalten des Telefons. Vor allem bei kurzen Krankenhausaufenthalten ist eine einmalige Gebühr unvorteilhaft für den Patienten.

Fast die Hälfte aller Kliniken (46,3 %) möchte vom Patienten ein **Pfand für die Telefonkarte**, 31,2 Prozent sparen sich diesen Verwaltungsaufwand.

79% der Häuser berechnen eine **tägliche Grundgebühr**, 11,7 % bieten das Telefon am Bett ohne Grundgebühr an. Die Beträge schwanken von 0,45 bis 2,5 Euro.

Nur 20 Häuser (9,8 %) geben die **Kosten pro Gesprächsminute** ausgewiesen nach Zeitkorridor, Region und angewähltes Netz an. 138 Häuser nennen den Preis pro Takteinheit, allerdings blieb dabei trotz Nachhaken unklar, wie lange man für eine Einheit telefonieren kann.

Für ein Ferngespräch schwanken die Gebühren – unter Zugrundelegung der Telekom-Taktung - zwischen 3 und 50 Cent pro Minute.

Die Verbraucherzentrale hat die Telefonkosten für einen Musterpatienten berechnet. Es wurde zugrunde gelegt, dass er sich fünf Tage im Krankenhaus befindet und täglich 5 Telefongespräche zu je 3 Minuten führt - je ein Ortsgespräch tagsüber und abends, je ein Ferngespräch tagsüber und abends sowie ein Gespräch ins Mobilfunknetz. Dabei muss der Patient bei einer Klinik im unteren Preissegment 11,50 Euro bezahlen. Dieser Preis liegt nur unwesentlich über dem beim Telefonieren über einen privaten Festnetzanschluss (10,43 Euro). Vom öffentlichen Münzfernsprechen hätten diese Verbindungen 7,67 Euro gekostet. Der am häufigsten anzutreffende Preis ist 13,50 Euro, während sich das obere Preissegment mit 34,55 Euro darstellt.

In 24 Häusern (11,7%) können per **Call-by-Call** preisgünstigere Telefonanbieter angewählt werden. Der überwiegende Teil (169 = 82,4%) bietet diesen Service nicht an.

3 Häuser (1,4%) verlangen eine **Verwaltungsgebühr**, der überwiegende Teil der Kliniken (192 = 93,7%) kommt ohne aus. Ein Haus verlangt einmalig 5 Euro, das zweite 1,8 Euro pro Tag, verlangt aber keine Grundgebühr und das dritte schlägt 4 Cent Verwaltungsgebühr auf jeden Gebührenimpuls.

124 Krankenhäuser (60,5%) erstatten nicht verbrauchte **Restguthaben** zurück. 77 Häuser (37,6%) haben die Frage nach der Rückerstattung nicht beantwortet. 4 Kliniken (2%) geben ausdrücklich an, Restguthaben nicht zurück zu erstatten. 86 Häuser (42,0%) bieten einen Automaten für die Rückgabe an, 31 Kliniken (15,1%) rechnen über die Verwaltung/Rechnung ab.

Ein **Münztelefon** wird in 151 Kliniken (73,7%) angeboten, ein **Kartentelefon** in 124 Kliniken (60,5%), 48 Kliniken (23,4%) bieten ihren Patienten **Faxnutzung, Internet, Laptop** oder **Email-Service** gibt es bisher nur vereinzelt.

145 Häuser (70,7%) untersagen eine Benutzung des eigenen **Mobiltelefons**, 45 (22,0%) erlauben es, in 21 Häusern (10,2%) ist eine eingeschränkte Nutzung möglich.



VZ Baden-Württemberg: „Telefon am Krankenhausbett“

Einige Krankenhäuser geben an, dass mit den Grundgebühren für die Telefonnutzung gleichzeitig eine **Fernsehgebühr** abgedeckt ist.

Anmerkung:

Die Summe der Prozentzahlen ergibt nicht in jedem Fall 100 Prozent. Dies liegt daran, dass nicht alle Fragebögen vollständig ausgefüllt und bei manchen Fragen mehrere Antworten möglich waren.

Fast an jedem Bett ein Apparat

82,4% der befragten Krankenhäuser stellen ihren Patienten auf Wunsch der Patienten an jedem Krankenbett ein Telefon bereit. Zehn Kliniken (4,9%) antworteten mit Nein und in 26 Einrichtungen (12,7%) war ein Telefon nicht an jedem Krankenbett möglich. Bei diesen Zahlen ist zu berücksichtigen, es durchaus Kliniken oder Stationen gibt, an deren Betten es nicht möglich oder sinnvoll ist, ein Patiententelefon anzubieten.

In vier von fünf Häusern hilft das Pflegepersonal bettlägerigen Patienten beim Beschaffen oder Nachladen der Telefonkarten. 6,3 Prozent können diesen Service nicht anbieten.

Technischer Standard ist mit 79,5 Prozent der Häuser das schnurgebundene Analogtelefon, schnurgebundenen ISDN wird in 32 Häusern (15,6%) und schnurloses DECT-Telefon in 3 Häusern (1,5%) angeboten.

Verbraucherzentrale fordert Transparenz und niedrige Kosten

1. Transparenz:

Den Patienten muss unbedingt offen gelegt werden, wie viel eine Minute Gespräch zu den verschiedenen Zeiten in die unterschiedlichen Regionen bzw. Netze kostet. Diese Informationen sind dem Patienten unaufgefordert zur Verfügung zu stellen.

2. Angemessene Preise

Die Bandbreite der erhobenen Gebühren zeigt, dass es durchaus möglich ist, preiswerte Telefoniermöglichkeiten am Krankenhausbett anzubieten. Das für Patienten wichtige Telefon darf nicht zur Quersubventionierung anderer Angebote missbraucht werden.

3. Besonderer Service:

Ein besonderer Service könnte sein, Telefone ohne Grundgebühr zur Verfügung zu stellen; in diesem Fall würden keine Kosten auf diejenigen Patienten zukommen, die nicht telefonieren. Trotzdem bestünde die Möglichkeit, dass sie Anrufe erhalten, so dass die Kommunikation nach außen gewährleistet wird.