

Transkript zum Videomitschnitt Hotline für Betroffene von Post Covid, ME/CFS und PostVac – Einblicke und Erfahrungen

Carmen Nos;

Malte Schröder (Deutsche Rentenversicherung Westfalen)

Malte Schröder:

[...] bei sein dürfen, dass wir Ihnen einmal unsere Erfahrungen, unseren Einblick in die Covid-Hotline teilen dürfen. Ähm, genau, die Präsentation wird gerade schon parallel geteilt. Vor dem Hintergrund auch, dass wir jetzt eine Viertelstunde Zeit haben, laut Zeitplanung, haben wir gesagt, wir konzentrieren uns so ein bisschen auf die wesentlichen Punkte. Die Präsentation wird ja auch im Nachgang zur Verfügung gestellt. Wenn es dann noch Detailfragen auch im Nachgang geben sollte, stehen wir dafür natürlich auch gerne zur Verfügung. Genau, gerne einmal weiter auf die nächste Seite. Wir haben drei Punkte mitgebracht. Einmal so ein bisschen zum Hintergrund der Hotline. Was war eigentlich die Aufgabe? Ähm, dann werde ich noch einige Fakten, einige Zahlen präsentieren aus dem Betrieb der Hotline vom 1. Juli bis Ende des Jahres 24. Und Frau Nos wird sich dann insbesondere um das Fazit bemühen und eben um die Zusammenfassung der Kernanliegen der Anrufenden. Genau, gerne auf die nächste Folie. Hier haben wir einmal einen Screenshot der Pressemitteilung. Das einfach noch mal zum Hintergrund. Frau Blome hat es gerade schon gesagt, dass wir als Deutsche Rentenversicherung Westfalen eben hier im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales NRW tätig geworden sind, um ein telefonisches Beratungsangebot für Betroffene und Angehörige von Long- und Post-COVID, Post-Vac und ME/CFS anzubieten.

Die Hotline hat am 1. Juli gestartet. Und zu den Hintergründen, was da eigentlich die konkrete Aufgabe war, würde ich einmal auf die nächste Folie weitergehen. Genau, hier sieht man es einmal, verschiedene Punkte. Wesentliche Aufgabe dieser Hotline war die Suche nach geeigneten Anlaufstellen. In Anführungszeichen Lotsenfunktionen. Das heißt, die Anrufenden haben in der Regel ihre Situation geschildert, haben beschrieben, an welchem Punkt im Prozess, so nenne ich es jetzt mal, sie stehen. Und gemeinsam mit den Beraterinnen und Beratern haben wir dann geguckt, okay, welche Möglichkeit gibt es als nächstes, für die Anrufenden weiterzukommen. Wir haben hierbei zu verschiedenen Themen informiert, zum Beispiel zu den Krankheitsbildern oder auch zu verschiedenen sozialrechtlichen Leistungen. Teilweise haben wir auch nur zugehört. Immer haben wir aber versucht, Perspektiven aufzuzeigen. Wir haben hier auch nochmal bewusst versucht darzustellen, uns abzugrenzen, was wir eben nicht waren in der Hotline. Wir haben kein medizinisches Personal dabeigehabt. Wir haben keine medizinische Beratung durchgeführt. Wir haben auch keine Rechtsberatung durchgeführt. Wir haben für die Anrufenden aber auch keine direkte Vermittlung oder Terminkoordination durchgeführt. Das heißt, im Endeffekt die Entscheidung, ob und wie es weitergeht,

hat natürlich immer die anrufende Person für sich selber getroffen. Wir haben in dem Sinne auch keine Patentlösungen gehabt, die wir jetzt den Anrufenden an die Hand gegeben haben, sondern haben uns immer die individuelle Situation angeschaut und betrachtet und geguckt, dann eben den entsprechenden nächsten Schritt zu finden. Und gleich abschließend, wir waren zwar als Deutsche Rentenversicherung Westfalen tätig, haben aber eben in dem Moment für das Land NRW gehandelt und entsprechend auch keine Beratungsaufgaben der Deutschen Rentenversicherung wahrgenommen, sondern wenn es hier im Gespräch draufgekommen ist, eben dann an die Kollegen aus dem Sachgebiet verwiesen.

Genau, dann gerne einmal auf die nächste Folie. Jetzt geht es leider schon so ein bisschen in Anführungszeichen in das Reich der Zahlen. Ich habe hier einmal das Anrufaufkommen mitgebracht, dass man so ein bisschen sieht über die Monate, wie hat sich das Anrufaufkommen entwickelt. Die Hotline war grundsätzlich erreichbar, wochentags von 10 bis 14 Uhr. Und wir sehen, außerhalb dieser Zeit hatten wir knapp 300 Anrufversuche. In dieser Zeit waren es knapp 1000, von denen wir gut 750 angenommen haben. Die durchschnittliche Wartezeit lag bei ungefähr zwei Minuten. Die durchschnittliche Gesprächsdauer bei einer Viertelstunde. Das war einfach für uns auch eine Möglichkeit, um zu schauen, wie viele Beraterinnen und Berater müssen wir zur Verfügung stellen, damit wir natürlich auch A: einen Großteil der Anrufe entgegennehmen können und B: eben auch relativ zeitnah dann ins Gespräch kommen. Dann gerne einmal auf die nächste Folie weiterklicken. Hier haben wir einmal das Anrufaufkommen über die gesamte Zeit, differenziert nach Kalenderwochen. Und hier wird eigentlich sehr schön deutlich, zu Beginn 1.7., 27. Kalenderwoche, war das Interesse sehr groß seitens der Betroffenen und deren Angehörigen. Das sehen wir schon ab der Woche darauf, es ist schon so ein bisschen abgeflacht und hat sich dann über einen langen Zeitraum so bei circa 30 Anrufversuche in der Woche eingependelt, von denen wir in der Regel auch alle Anrufe angeboten bekommen, also an alle Anrufe angenommen konnten. So ab der 28. KW ist das Anrufaufkommen noch mal etwas höher geworden. Zu diesem Zeitpunkt wurde dann auch kommuniziert, dass die Hotline zum Ende des Jahres eingestellt wird, was unter anderem eben auch daran lag, dass das Angebot nur in Anführungszeichen relativ selten in Anspruch genommen worden ist. Und viele Anrufe der letzten Wochen kamen dann tatsächlich auch aus anderen Bundesländern, die wir versucht haben, allgemein weiterzuhelfen, wobei die wesentliche Expertise natürlich auf Angeboten in NRW lag. Dann gerne einmal auf die nächste Folie. Genau, jetzt kommen hier noch ein paar Grafiken. Einmal so ein bisschen zum Hintergrund, wer hat angerufen? Einmal der Personenkreis, da sieht man eben 78 Prozent waren selbst Betroffene. 16 Prozent der Anrufer waren Angehörige. Fünf Prozent der Anrufenden waren sonstige Anrufe, in Anführungszeichen, unter anderem Arbeitgeber oder auch Ärztinnen und Ärzte.

Beim Krankheitsbild sehen wir 50 Prozent der Anrufenden, ja, hatten Post- oder Long-Covid, ungefähr oder ein Fünftel, 20 Prozent Post-Vac, knappes Viertel ME/CFS und auch hier sonstige Anrufe, zum Beispiel teilweise von Ärztinnen oder Ärzten oder Arbeitgebern, die dann eher allgemeine Fragen hatten, die jetzt gar keinem bestimmten Krankheitsbild zugeordnet werden konnten.

Genau, dann einmal die achte Folie sehen wir hier bei den Themen, da werde ich gleich noch kurz genauer drauf eingehen. Wir hatten zum Großteil Fragen zu sozialrechtlichen Leistungen. Sozialrechtliche Leistungen beinhalten eben ganz klassisch, ich nenne es jetzt mal das Krankengeld, Arbeitslosengeld, sonstige finanzielle Leistungen, Fragen zu Erwerbsminderungsrenten oder Berufsunfähigkeitsrenten, Fragen zu Rehabilitationsangeboten, also alles, was ein bisschen im Sozialrecht verankert war an Leistungen, fällt darunter. 30 Prozent der Themen oder der Anrufer bezogen sich auf die Anlaufstellen, auf weitere Hilfen. Das war also mit so das größte Einzelkernanliegen. Ansonsten sehen wir eben noch 8 Prozent der Fragen bezogen sich auf Diagnostik, einige Fragen bezogen sich auf Impfschäden, 4 Prozent, und dann eben noch 14 Prozent mit sonstigen Anrufen, die teilweise mehrere Themen abgedeckt haben, die nicht konkret einem zugeordnet wurden oder eben auch Anrufer, die teilweise nur den Wunsch hatten, dass sie ihre Situation mal schildern können. Genau, auf der rechten Seite haben wir noch das Gebiet des Anrufenden. Das haben wir auch so ein bisschen geguckt, wo vielleicht der größte Bedarf ist. Da haben wir eben gesehen, aus dem Bereich Westfalen-Lippe, knapp 50 Prozent der Anrufenden und dann ungefähr ein Viertel aus dem Bereich Nordrhein, noch in Nordrhein-Westfalen, und aber eben auch ein Viertel der Anrufenden außerhalb von NRW. Okay, genau, dann würde ich einmal auf die nächste Folie weitergehen. Hier haben wir auch noch mal einen ganzen Schwung Zahlen. Ich werde jetzt nicht jede Zahl hier durchdeklinieren, würde da eben noch mal darauf hinweisen, falls es da im Nachgang noch zu Fragen gibt, melden Sie sich gerne. Hier haben wir so ein bisschen die Themen noch mal differenziert nach Krankheitsbild, um eben auch für uns zu schauen, wo sind die größten Bedarfe und wo sind die größten Kernanliegen der Anrufenden. Und man sieht eben die Frage nach den Anlaufstellen, nach Versorgungspunkten im System, die ist am häufigsten genannt worden. Ansonsten hat sich relativ gut verteilt. Man kann hier auch so ein bisschen sehen, je nach Krankheitsbild wurden auch durchaus unterschiedliche Fragen gestellt. Beispielsweise wurden Fragen zur Rehabilitation von Betroffenen mit Post- oder Long-Covid im Verhältnis häufiger gestellt als bei Post-Vac oder ME/CFS. Dafür war es dann in anderen Bereichen wieder ein bisschen anders. Wie gesagt, hier möchte ich jetzt gar nicht im Detail darauf eingehen, sondern dann an Frau Nos verweisen, die jetzt noch mal so die wesentlichen Kernanliegen versucht, auf den Punkt zu bringen.

Carmen Nos:

Ja, gerne mit der nächsten Folie weitermachen. Genau, also Herr Schröder hat ja

schon gesagt, die Anrufenden waren auf der Suche vermehrt nach weiteren Anlaufstellen. Hier mit Fokus auch mit an medizinischen Anlaufstellen. Und da meldeten sie halt in der Hotline zurück, dass die Ambulanzen sehr, sehr lange Wartezeiten haben, dass Ambulanzen innerhalb von NRW geschlossen wurden, dass es keine spezielle Post-Vac-Ambulanz gibt in NRW. Und sie haben immer wieder auch gefragt nach, ich nenne es jetzt mal Ärzte-Listen. Also das heißt, dass sie angerufen haben, gesagt haben, ich wohne in XYZ und können Sie mir Ärzte in dem direkten Umfeld nennen, wo ich zur Behandlung hingehen könnte? Solche Ärzte-Listen hatte die Hotline nicht. Die war ja auch nicht für die medizinische Versorgung vorgesehen. Und daraufhin haben aber die Betroffenen halt auch häufig geklagt, dass sie aus Mangel an medizinischer Versorgung auch in die privatärztliche Behandlung sozusagen, die zunehmend in Anspruch nahmen. Nächste Folie gerne. Genau.

Bei den sozialrechtlichen Fragestellungen ging es, war das ganze Potpourri, was es da so gibt, abgefragt von Reha, EM-Rente, BG-Verfahren etc. pp. Die Beraterinnen in der Hotline haben berichtet, dass die Anrufenden berichtet haben, dass sie in zahlreichen Anerkennungs-, Widerspruchs- und Klageverfahren gerade zum Beispiel beim Grad der Behinderung sind und dass sich das auch immer im Zusammenspiel mit den fehlenden, mangelnden Ambulanzplätzen oder Ambulanzterminen, dass sie das auch in einem Zusammenhang sehen, weil wenn sie keine ausreichende Diagnostik, keine ausreichende Befundung haben, haben sie irgendwie auch keinen umfangreichen Arztbericht, den sie wiederum mit einreichen können, um den Grad der Behinderung auch zu beantragen. Das heißt, diese Arztbriefe aus den Ambulanzen werden auch als Ticket im Sozialsystem, sage ich jetzt mal, umgangssprachlich, genutzt. Und wenn sie dieses Ticket nicht haben, haben sie auf der anderen Seite eben auch ein Problem in der Anerkennung der Erkrankung und damit kam es zu den vielfältigen Widerspruchs- und Klageverfahren. Gerne die nächste Folie.

Ja, wenn man so grob mal alles so zusammenfasst, dann ist es so, wie Herr Schröder eben auch gesagt hat, die Anrufenden wollten sich in Teilen einfach auch rückversichern. Die haben gesagt, darf ich Ihnen mal meinen Fall schildern? Ich mache das, das und das. Sehen Sie noch irgendwo Unterstützungsangebote, die ich vielleicht nicht sehe? Manche wollten einfach nur, dass einfach mal zugehört wird. Immer wieder die Frage nach einer verbesserten medizinischen Anbindung und was im Herbst dann sozusagen als neues Thema in der Hotline dazugekommen ist, ist, dass Leute gefragt haben, wo sie noch eine PCR-Testung bekommen bei einem positiven Covid-Test, weil sie von ihrer eigenen Erkrankung oder von Erkrankungen im Freundes- und Bekanntenkreis wussten, wie wichtig der Nachweis der PCR-Testung sein kann bei Anerkennung von Folgeschäden. Oder aber es waren Long-Covid-Betroffene, die gesagt haben, können Sie uns mal sagen, wo wir umfangreich beraten werden, ob es eine Impfindikation bei Long-Covid gibt, also eben für die

Long- und Post-COVID, Post-Vac und ME/CFS: Die Versorgung im Fokus

19.03.2025, digital

LZG.NRW

Covid-Impfung. Das heißt, auch hier war wieder die Suche nach medizinischer Beratung gefragt, die die Hotline aber ja nicht liefern konnte. Das war sozusagen das Potpourri an Themen, die es in der Hotline gab. Und genau, damit sind wir durch und freuen uns auf Ihre Fragen.