

**17. und 18. Bericht über die Arbeit der
Patientenfürsprecherinnen und
Patientenfürsprecher in den Kliniken der
Städtisches Klinikum München GmbH
(01.01.2013 - 31.12.2014)**

1 Anlage

**Bekanntgabe in der gemeinsamen Sitzung des Finanzausschusses mit dem
Gesundheitsausschuss vom 19.04.2016**
Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

Wie in der Sitzung des Gesundheitsausschusses vom 10.12.2015 (vgl. Anlage 1).

Der Ausschuss hat die Bekanntgabe zur Kenntnis genommen mit der Maßgabe, dass von der Städtisches Klinikum München GmbH (StKM) eine Stellungnahme zu den Handlungsempfehlungen der Patientenfürsprache erfolgen soll und die Vorlage in der gemeinsamen Sitzung des Gesundheitsausschusses mit dem Finanzausschuss am 15.12.2015 behandelt wird. Dieser Termin konnte aus formellen Gründen nicht eingehalten werden. Zum einen war die Anmeldefrist für einen Nachtrag bereits abgelaufen, zum anderen musste die Zustimmung des Ältestenrats eingeholt werden.

Nachfolgende Stellungnahme wurde von der Städtisches Klinikum München GmbH zu den Handlungsempfehlungen seitens der Patientenfürsprache aus dem 17. und 18. Bericht über die Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher (siehe Vortrag der Referentin für die Sitzung des Gesundheitsausschusses vom 10.12.2015 - Anlage 1, Seite 21) abgegeben:

"Die Wertschätzung der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter muss als zentrale Aufgabe der Leitungsebenen gesehen werden:

Wertschätzung ist vor allem eine Frage des Menschenbildes mit dem wir unseren Kolleginnen und Kollegen begegnen. Wer seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Veränderungen überzeugen will, muss ihre Ängste und Sorgen verstehen und diesen offen begegnen. Dafür muss neben dem Fokus auf den Klinikalltag hier ein weiterer

Schwerpunkt gelegt werden. Die einzelnen Schritte der eingeleiteten Sanierung werden transparent kommuniziert.

Am Samstag, den 16.01. findet eine Führungskräfte-Tagung statt, an der alle Führungskräfte der StKM teilnehmen. Schwerpunkt ist die Auseinandersetzung mit der Rolle der Führungskräfte und dem Führungsverhalten im Sanierungsprozess. Darauf aufbauend schließt sich ein Führungskräfteentwicklungsprogramm an, in dem Führungskräfte speziell auf die Herausforderungen im Veränderungsprozess vorbereitet werden.

Zur Bewältigung der Anforderungen stehen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Reihe von unterstützenden Angeboten zur Verfügung, bspw. Coaching, Mediationen.

Wertschätzender Umgang erfordert auch regelmäßige Information und Kommunikation mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Im letzten Jahr wurden zahlreiche zusätzliche Informationsmedien wie z.B. ein monatlicher Newsletter, dialogorientierte Mitarbeiterversammlungen, Abteilungsbesuche der Geschäftsführung bis hin zu Karten „Was mich bewegt“, auf denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anonym Ihre Sorgen an die Geschäftsführung direkt adressieren können.

Dem Pflegemangel sollte begegnet werden durch intensive Anwerbeversuche u.a. auch im Ausland, wie das in anderen Kliniken erfolgreich praktiziert wird:

Eine groß angelegte Rekrutierungskampagne für Pflegekräfte ist im Herbst 2015 gestartet und wird auch 2016 fortgeführt. Die Evaluation der Ergebnisse belegt den Erfolg der Kampagne:

Ab Beginn der Kampagne besuchten innerhalb der ersten drei Monate:

1. über 3.600 potenzielle Bewerber die Seiten der StKM 2015 zwecks einer aktiven Jobsuche über Google.
2. 4 Mio. Internet-Surfer sahen 2016 die StKM-Anzeigen allein im Internet,
3. über 6.500 besuchten die Pflege-Webseite der StKM.

Hintergrund: Bis dato hatte sich die StKM auf das Schalten klassischer Stellenanzeigen in den Printmedien beschränkt. Gemeinsam mit Pflegekräften und Klinikleitern aus allen Kliniken wurde eine innovative Pflegekampagne erarbeitet. Die Motive der Kampagne sind in und um München sowie auf Online-Bannern im Internet zu sehen sein. Darüber hinaus schalten wir Image-Spots in Funk und auf münchen.tv.

Detaillierte Informationen findet man auf der neu geschaffenen Website für Pflegeberufe. Dort ist ein umfangreicher Bereich „Das Team der Krankenpflege“ eingerichtet auf dem über 20 verschiedene Stationsbereiche aus Fachkliniken vorgestellt werden. In der

Außendarstellung bietet das Städtische Klinikum eine große Vielfalt pflegerisch interessanter Aufgabengebiete an.

Die StKM übernimmt jährlich Absolventinnen und Absolventen der eigenen Pflegeschulen. Unser Unternehmen wirbt sehr intensiv und mit Erfolg um diese Absolventen. Als zusätzliche Maßnahme wirbt die StKM seit Jahren Pflegefachpersonal aus dem Ausland an (innerhalb der EU über entsprechende Personalagenturen, aus Drittstaaten über das „TripleWin“ Projekt in Zusammenarbeit mit der Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)). Pflegefachpersonen aus der EU erhalten ihre berufliche Anerkennung in der Regel auf Antrag sofort, ohne eine Ausgleichsmaßnahme durchführen zu müssen.

Zudem bietet die Akademie der StKM seit 2012 regelmäßig Vorbereitungslehrgänge für Pflegefachpersonal in Anerkennungsverfahren ihres ausländischen Berufsabschlusses an. Alleine im Jahr 2015 wurden Pflegefachpersonen geschult und über 100 Prüfungen abgenommen. Dieses Zentrum für Anerkennungsverfahren betreut Pflegefachpersonal in Anerkennung aus der stationären Altenhilfe, dem ambulanten Pflegebereich und dem stationären Bereich in Krankenhäusern, - und natürlich die entsprechenden Beschäftigten der StKM. Gefördert wird das Vorhaben vom Referat für Arbeit und Wirtschaft und dem Sozialreferat der LHM.

In Zusammenarbeit mit der MVHS (Münchner Volkshochschule), dem Amt für Wohnen und Migration (Sozialreferat), dem RGU und der Akademie soll ein Modellprojekt zu Integration von Asylsuchenden mit Integrationsperspektive in die Pflegeausbildung auf den Weg gebracht werden. Der Qualifizierungsbaustein wurde entwickelt und soll über beantragte Fördergelder finanziert werden. Wir gehen davon aus, dass die Maßnahme 2016 beginnen kann und 2017 erste Übernahmen in die Pflegeausbildung erfolgen können.

Die StKM stellt im Rahmen ihrer Möglichkeiten Wohnraum zur Verfügung und unterstützt auf vielfältige Art bei der Wohnungssuche bspw. über extern eingeschaltete Wohnagenturen oder Maklerbüros.

Bei frei gewordenen Räumlichkeiten sollte überprüft werden, ob sie für Brückenpflege/ Kurzzeitpflege umgewidmet werden können:

Brückenpflege / Kurzzeitpflege gehören nicht zum Versorgungsauftrag des Städtischen Klinikums. (SGB XI z. B. Augustinum)

Insbesondere Ärztinnen und Ärzte sollten sich mehr Zeit nehmen für die Aufklärung der Patientinnen und Patienten z.B. über Diagnose, die beabsichtigte Behandlung oder über eine bevorstehende OP. Die operierende Ärztin/ der operierende Arzt soll die Patientin/ den Patienten über den Verlauf der OP informieren:

Die Durchführung von Aufklärungsgesprächen ist in einer seit Jahren bestehenden eigenen Dienstanweisung geregelt. Zusätzlich wurden im Zusammenhang mit dem neuen Patientenrechtegesetz umfangreiche Schulungen des Personals durchgeführt. Seit Jahren wird jede neue Ärztin / Arzt bei der Einführungsveranstaltung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die daraus resultierenden Pflichten hingewiesen.

Postoperativ wird mit allen Patientinnen / Patienten ausführlich über den Verlauf der OP sowie über den weiteren Behandlungsplan gesprochen u.a. bei der täglichen Visite, sowie bei Oberarzt- und Chefarztvisiten, die mindestens wöchentlich stattfinden.

Zur Visite kommen zum Teil Ärztinnen und Ärzte von anderen Stationen, die oft die Krankengeschichte der besuchten Patientinnen und Patienten nicht kennen. Eine vorausgehende Übergabe/ Information ist unbedingt erforderlich:

Alle Ärztinnen und Ärzte sind angehalten sich vor dem Patientenkontakt ausführlich über die Krankengeschichte zu informieren. Die versorgende Fachklinik des Patienten stellt die regelmäßige Betreuung im Rahmen der ärztlichen und pflegerischen Visite sicher. Dies gilt insbesondere auch für Patienten auf multidisziplinären Stationen.

Ein standardisiertes Entlassgespräch/ Abschlussgespräch sollte installiert werden. Folgendes sollte berücksichtigt werden: angenehme Atmosphäre, Entlassgespräch nicht auf dem Gang, Entwicklung einer Checkliste (mit verständliche Hinweise für die Zeit nach dem Klinikaufenthalt, weitere Medikation, Diät, Bewegungstherapie, Nachsorge etc.), die der Patientin/ dem Patienten ausgehändigt wird.

Der Arbeitskreis Entlassmanagement beim bayerischen Patientenbeauftragten hat hierzu eine Empfehlung erarbeitet:

Die aufgeführten Rahmenbedingungen sind organisatorisch geregelt. Aufgrund des Status eines Klinikums der Maximalversorgung, das insbesondere auch für die Notfallversorgung der Münchner Bürgerinnen / Bürger zuständig ist, sind kurzfristige Entlassungen von Patientinnen / Patienten, die keine weitere stationäre Behandlung bedürfen, der Regelfall. Bettenkontingente werden zur Versorgung von Notfallpatienten vorgehalten.

Mit den Empfehlungen des Arbeitskreises Entlassmanagement werden wir uns auseinandersetzen und ggf. in den bestehenden Workflow unseres hausinternen Überleitungs- bzw. Entlassmanagements integrieren.

Die Wartezeiten bei Aufnahme, Nothilfe und Untersuchungen sollten reduziert werden:

Im Verlauf der Sanierung werden alle klinischen und betriebsorganisatorischen Prozesse stetig überprüft und den veränderten Rahmenbedingungen angepasst.

Wie im Runden Tisch Notfallversorgung dargestellt, werden in den Münchner Kliniken 2/3 ambulante Patienten in den Notfallzentren versorgt. Aufgrund der Dringlichkeit akut eintreffender Patienten kann es zu Wartezeiten bei nicht lebensgefährdeten Patienten kommen. Patienten werden nach einem klar definierten Triage-System, das sich an der Dringlichkeit des Versorgungsbedarfs orientiert, behandelt. Geplant ist mit der KVB (Kassenärztlich Vereinigung Bayerns) zukünftig an allen Standorten Notfallpatienten der KVB in die Notfallzentren zu integrieren. Dies geschieht, um den hohen Anteil ambulanter Patienten in die Versorgungsstruktur der niedergelassenen KV-Praxen überzuleiten.

Um der großen Anzahl von Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund gerechter zu werden, empfehlen wir Mitarbeiterschulungen für mehr Kultursensibilität:

Die Städtischen Kliniken versorgen Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund durch eigene geschulte multikulturelle Teams. Kommunikation in der StKM berücksichtigt multikulturelle Teams sowie Patientinnen / Patienten mit Migrationshintergrund. Im Innerbetrieblichen Fortbildungsprogramm finden sich entsprechende Bildungsangebote (z. B. „Kultursensible Betreuung in der Notaufnahme und im stationären Bereich“, Schulungen zum Gleichstellungsgesetz, „Führen in multikulturellen Team“, sowie zahlreiche Kommunikationsschulungen).

Dazu gehört auch ein internes Dolmetschersystem, Patientenveranstaltungen in unterschiedlichsten Sprachen. Verschiedenste Glaubensrichtungen finden bei uns Raum, bspw. überkonfessionelle Gedenkfeier für Verstorbene.

Beispiele finden sich als „best-practice“ in einer aktuellen Broschüre der Migrationsbeauftragten der Bundesregierung – hier werden die interkulturellen Gegebenheiten in deutschen Krankenhäusern dargestellt: (Link zur Broschüre: https://www.bundesregierung.de/Content/Infomaterial/BPA/IB/Das_kultursensible_Krankenhaus_09-02-2015.pdf?__blob=publicationFile&v=17 , ab S. 98 ist eine Übersicht der Praxisbeispiele. Fast die Hälfte stammen aus der StKM.)

Die Trennung von Telefon und TV-Gebühren muss möglich sein. Generell sollte geklärt werden, ob die Gebühr reduziert werden kann (nicht nur für "Langlieger-Patientinnen und Patienten"). Auch die Bereitstellung von WLAN wäre zeitgemäß: Infolge des bestehenden Vertrages, ist eine Trennung von Telefon und TV-Gebühren nicht möglich. Eine Änderung der Vertragskonditionen wird aktuell geprüft.

Langliegende Patienten (Verweildauer > 30 Tage) werden auf Antrag die Kosten rückwirkend erstattet.

Am 23.12.2015 wurde ein Vertrag mit den Stadtwerken München zur Bereitstellung von WLAN im Klinikum Neuperlach unterzeichnet. Eine flächendeckende Implementierung an allen Klinikstandorten wird angestrebt."

Die Sitzungsvorlage ist mit der Stadtkämmerei abgestimmt.

Das RGU wird die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher über die von der STKM dargestellte Umsetzung der Handlungsempfehlungen in Kenntnis setzen.

Anhörung des Bezirksausschusses

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

Die Korreferentin des Referates für Gesundheit und Umwelt, Frau Stadträtin Sabine Krieger und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Dr. Ingo Mittermaier, der Korreferent der Stadtkämmerei, Herr Stadtrat Michael Kuffer, und der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Horst Lischka, sowie die Stadtkämmerei haben einen Abdruck der Vorlage erhalten.

II. Bekannt gegeben

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister

Stephanie Jacobs
Berufsmäßige Stadträtin

- III. Abdruck von I. mit II.
über den stenographischen Sitzungsdienst
an das Revisionsamt
an die Stadtkämmerei
an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an das Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-S-SB

- IV. Wv Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-S-SB
zur weiteren Veranlassung (Archivierung, Hinweis-Mail).