

Telefon 233 - 4 75 65
Telefax 233 - 4 75 42
Herr Schiefer
koordinierung.rgu@muenchen.de

**Referat für Gesundheit
und Umwelt**
Koordinierung-Information-
Kommunikation
Zuschusswesen
RGU-KIK-Z

Münchener Ombudsstelle für PatientInnen

Antrag Nr. 02-08 / A 02463 der Stadtratsfraktionen der SPD und Bündnis90/Die Grünen/RL
vom 17.05.2005

1 Anlage

Beschluss des Gesundheitsausschusses vom 17.11.2005 (SB)

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag des Referenten

Mit dem Antrag Nr. 02-08 / A 02463 der Stadtratsfraktionen der SPD und Bündnis90/Die Grünen/RL vom 17.05.2005 wird das Referat für Gesundheit und Umwelt beauftragt, mit dem Gesundheitsladen München e.V., seine Patientenstelle zu einer Münchener Ombudsstelle für PatientInnen fortzuentwickeln (Anlage 1).

Die AntragstellerInnen sehen durch die Veränderungen im Gesundheitswesen neue Herausforderungen auf die Patientinnen und Patienten zukommen. Es wird deshalb künftig von immer größerer Bedeutung sein, dass Patientinnen und Patienten für die Sicherung einer qualitativ guten Versorgung Beratungsleistungen in Anspruch nehmen können.

Das Referat für Gesundheit und Umwelt sieht und greift die Veränderungen im Gesundheitswesen auf, um auf daraus resultierende Anforderungen adäquat reagieren zu können. Diese sind Gegenstand in den Auswertungs- und Zielvereinbarungsgesprächen mit den vom RGU geförderten Gesundheitsberatungsstellen. Die Herausforderungen im Gesundheitswesen sind sehr vielfältig: neben Beratung und Information über Krankheiten und Behandlungsmöglichkeiten, geht es auch darum, komplexe Regelungen und Strukturen zu überschauen, Verunsicherungen bei den PatientInnen durch das Gesundheitsmodernisierungsgesetz entgegenzuwirken, Veränderungen im Leistungsangebot und der Finanzierung von Leistungen transparent zu machen und die Qualität der Leistungserbringung zu beobachten und zu sichern. Hier brauchen Patientinnen und Patienten teilweise professionelle Hilfe, die sie über eine Vielfalt von städtischen und nichtstädtischen Einrichtungen erhalten.

München verfügt über ein gutes und vielfältiges Beratungsangebot zu Gesundheitsthemen und zur Beratung und Unterstützung von PatientInnen. Zu nennen sind hier:

- die Beschwerdestelle für Probleme in der Altenpflege beim Direktorium
- das Informationszentrum des RGU im Gesundheitshaus, Dachauerstraße als zentrale Informations- und Anlaufstelle für alle Belange im Gesundheitsbereich
- der Gesundheitsladen München e.V. mit der Patientenstelle
- Gesundheitsberatungsstellen im Stadtgebiet München für verschiedene Zielgruppen
- die PatientenfürsprecherInnen (PFS) in den städtischen Kliniken.

Im Bereich der Beratung und Unterstützung von PatientInnen nimmt der Gesundheitsladen eine besondere Stellung ein. Der Gesundheitsladen München e.V. berät seit 25 Jahren Münchner Bürgerinnen und Bürger in strukturellen und sozialrechtlichen Fragen im Münchner Versorgungssystem und unterstützt sie, ihre Rechte als PatientInnen oder Versicherte wahrzunehmen. Er betreut und koordiniert die PatientenfürsprecherInnen, die seit 10 Jahren in den städtischen Kliniken die Patientenrechte im stationären Bereich stärken. Ziel des Gesundheitsladens ist es, ein gleichberechtigtes Verhältnis zwischen LeistungserbringerInnen (Ärztinnen/Ärzte, Krankenhäuser, Sozialversicherungsträgern) und PatientInnen/BürgerInnen zu fördern. Gleichzeitig tritt er dafür ein, gleiche Zugangschancen zu einer Gesundheitsversorgung mit hoher Qualität zu schaffen.

Für den Gesundheitsladen heißt dies, Informationen bereit zu stellen und in konfliktreichen Fragen PatientInnen zu unterstützen und ggf. zu vermitteln. Von ca. 3000 Anfragen, die pro Jahr an die Patientenstelle im Gesundheitsladen gerichtet werden, sind etwa 1000 konfliktreiche Beschwerden.

Um den Gesundheitsladen bei der Wahrnehmung dieser Aufgaben – insbesondere gegenüber den Beschwerden - zu stärken, soll die „Patientenstelle“ im Gesundheitsladen München e.V. zur „Patientenstelle mit Ombudsfunktion“ weiterentwickelt werden. Dabei soll an die guten Erfahrungen mit der Wahrnehmung von Ombudsfunktion durch die PatientenfürsprecherInnen (PFS) in den städtischen Krankenhäusern angeknüpft werden.

Die Aufgaben der Patientenstelle im Gesundheitsladen sind bisher:

- Beratung und Information von PatientInnen mit dem Schwerpunkt Patientenrecht,
- Befähigung zur Selbsthilfe (Empowerment),
- Angebot der Mediation und Schlichtung in Konflikten und aktive Interessensvertretung von Patientenrechten.

Mit dem formalen Auftrag durch den Stadtrat, die Patientenstelle um die Ombudsfunktion zu erweitern und als Ansprechpartnerin für Ratsuchende bei Beschwerden über städtische Einrichtungen zu fungieren, sollen folgende Aufgabenschwerpunkte verstärkt werden:

- Vermittlung zwischen BeschwerdeführerIn und Beschwerdem;
- Unterstützung bei Widersprüchen;
- Hilfe bei der Formulierung von Beschwerdebriefen;
- Recherchieren im Auftrag der Betroffenen.

Explizit kann der Auftrag des Stadtrats zur Ombudsfunktion nur für den Bereich der städtischen Einrichtungen im Gesundheitsbereich erteilt werden, der jedoch nur einen geringen Teil der Beschwerden ausmacht (von 90 Beschwerden im Jahr 2004 betrafen 6 Beschwerden städtische Einrichtungen).

Es ist jedoch davon auszugehen, dass mit der Beauftragung durch den Stadtrat eine generelle Unterstützung der Ombudsfunktion erfolgt und der Gesundheitsladen in Gesprächen und Verhandlungen mit Krankenkassen, der Kassenärztlichen Vereinigung und der Ärztekammer in seiner Position gestärkt wird. Über die in diesem Zusammenhang gemachten Erfahrungen, Erfolge und Probleme soll dem Stadtrat jährlich berichtet werden.

Die Erweiterung der Patientenstelle beim Gesundheitsladen um die Ombudsfunktion soll im Rahmen des bestehenden 3 Jahres Vertrags mit der Landeshauptstadt München ohne Mittelserhöhung verwirklicht werden. In wieweit sich dadurch eine neue Gewichtung der Aufgabenschwerpunkte beim Gesundheitsladen ergibt und vorhandene Ressourcen anders eingesetzt werden müssen, soll nach einem einjährigen Probelauf (Anfang 2007) geklärt werden.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Der Korreferent des Referates für Gesundheit und Umwelt, Herr Stadtrat Klaus Peter Rupp, sowie die Stadtkämmerei haben einen Abdruck der Vorlage erhalten.

II. Antrag des Referenten

1. Die Patientenstelle des Gesundheitsladen München wird zur Münchner Ombudsstelle für PatientInnen fortentwickelt.
2. Der Gesundheitsladen berichtet dem Stadtrat einmal jährlich über die Tätigkeit der Patientenstelle mit Ombudsfunktion.
3. Im Rahmen der jährlichen Zielvereinbarungsgesprächen mit dem Gesundheitsladen werden die sich aus der Ombudsfunktion ergebenden Veränderungen geprüft und bei der Zielvereinbarung berücksichtigt.
4. Der Antrag Nr. 02-08 / A.02463 der Stadtratsfraktionen der SPD und Bündnis90/Die Grünen/RL vom 17.05.2005 ist damit geschäftsordnungsgemäß erledigt.
5. Dieser Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der/Die Vorsitzende

Ober/Bürgermeister/in

Der Referent

Joachim Lorenz
Berufsmäßiger Stadtrat

IV. Abdruck von I mit III.

über den stenographischen Sitzungsdienst

an das Revisionsamt

an die Stadtkämmerei

an das Direktorium - Dokumentationsstelle

an das Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-KIK-Z

an das Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-S-SB

an das Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-S-L

an die Gleichstellungsstelle für Frauen

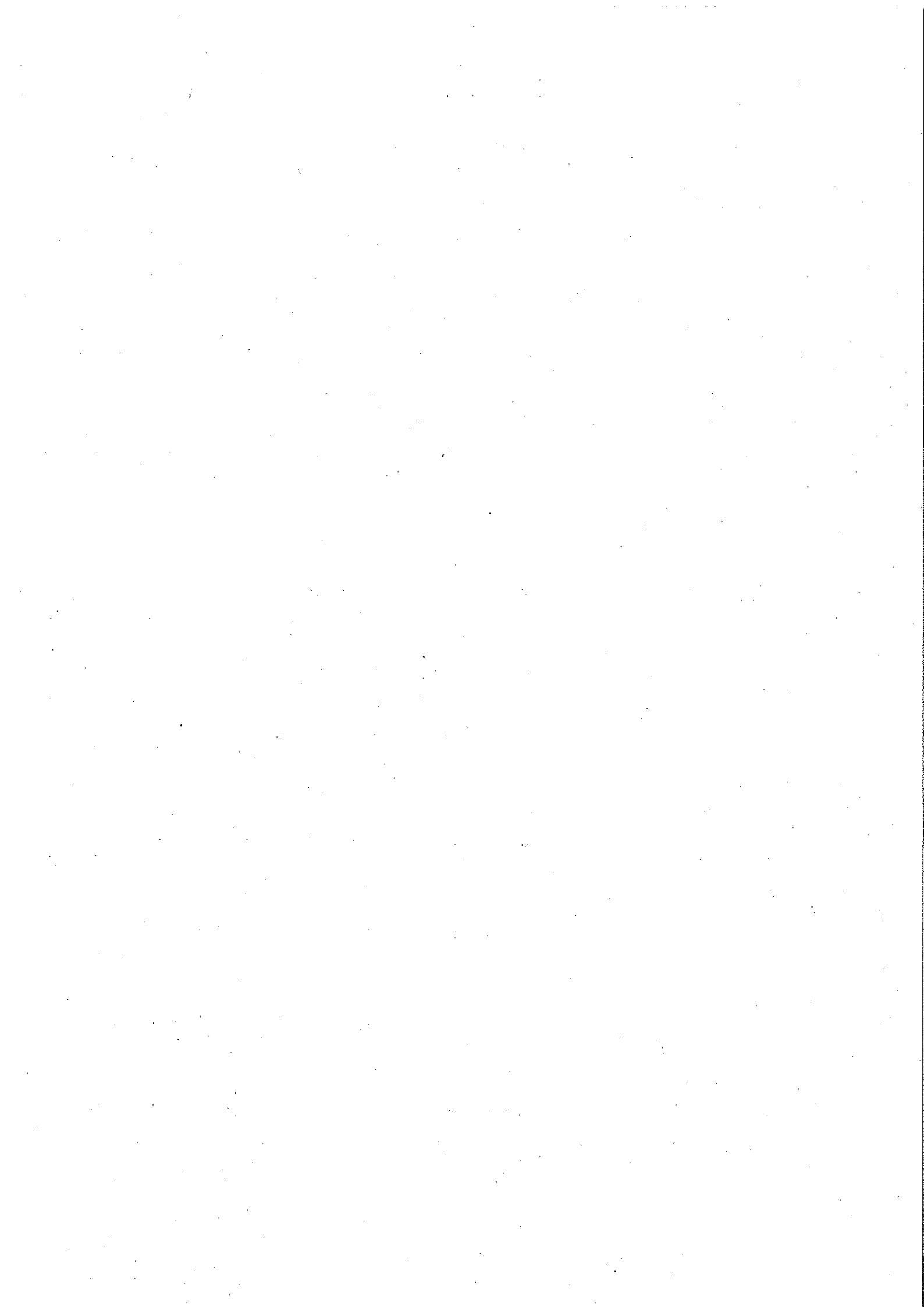
an die Koordinierungsstelle für gleichgeschlechtliche Lebensweisen

an den Ausländerbeirat

an den Seniorenbeirat

an das Sozialreferat

V. Ww Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-KIK-Z



Beschluss:

Nach Antrag

