

München, 15.06.2021/ld

Bericht Patientenfürsprecher der Jahre 2017/2018 und 2019/2020 Gesundheitsausschuss Juli 2021

Stellungnahme MüK zu den Handlungsempfehlungen

Die Patientenfürsprecher*innen schildern in den Handlungsempfehlungen Anregungen für eine Qualitätsverbesserung in den Kliniken. In der Beschlussvorlage heißt es auszugsweise:

*„Die Handlungsempfehlungen aus den Jahren 2017/2018 werden übernommen. Sie werden ergänzt um die Empfehlung, die Patientenfürsprecher*innen an den Klinikstandorten sowohl innerhalb des Klinikpersonals als auch unter Patient*innen und ihren Angehörigen bekannter zu machen. So kann das Angebot der Patient*innenfürsprache auch in Pandemiezeiten von Patient*innen, Angehörigen und auch dem Klinikpersonal leichter gefunden und wahrgenommen werden.“*

Die München Klinik hat seit dem Jahr 2017 eine Vielzahl an Verbesserungen für Patient*innen umgesetzt, insbesondere auch im Rahmen der Corona-Pandemie 2020. Die München Klinik möchte die Handlungsempfehlungen für 2019/2020, die den Anschein erwecken, dass es seit den Handlungsempfehlungen 2017/2018 keine Weiterentwicklung gegeben hat, nicht unkommentiert lassen und nimmt wie folgt Stellung:

- **Entlassmanagement:**
Seit 2017 setzt die München Klinik das Entlassmanagement nach §39 SGB V im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben um. Damit verbunden ist das Angebot an jeden gesetzlich Versicherten dies in Anspruch zu nehmen, es bedarf aber der aktiven Zustimmung der Patient*innen. In diesem Rahmen erstellt die Klinik einen Medikationsplan für Patient und Hausarzt und darf auch Medikamente über das Wochenende mitgeben.
Zusätzlich kann die Klinik, bei Einwilligung der Patienten zum Entlassmanagement, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, Rezepte in kleinen Packungsgrößen und Heil- und Hilfsmittel ausstellen.
- **Klinikabläufe – abgestuftes Einbestellverfahren, Verkürzung Wartezeiten**
Mit der Einführung des SAP-Instruments „Plantafel“ wurde MüK-übergreifend ein Instrument zur abgestuften und zeitlich koordinierten Einbestellung insbesondere elektiver Patient*innen etabliert. Dies beinhaltet u.a., dass die Patient*innen feste Zeitslots am Aufnahmetag erhalten und nicht „ungesteuert“ zu einem beliebigen Zeitpunkt mit Wartemarke in der Patientenaufnahme ankommen. Mit der geplanten und erwarteten Aufnahmezeit kann sichergestellt werden, dass Kapazitäten bereitstehen, um die Aufnahme zügig durchzuführen.

Das Instrument wurde seit 2018 sukzessive über die Standorte und Fachabteilungen ausgerollt.

Gleichzeitig wurden seit 2019 umfangreiche organisatorische Verbesserungen in den administrativen Patientenaufnahmen vorgenommen, um z.B. Besetzungen von administrativen Aufnahmekräften in den Notfallzentren täglich von 07-22 Uhr zu gewährleisten. Gleichzeitig wurden die Teams in den Patientenaufnahmen personell verstärkt und zahlreiche Prozesse überarbeitet.

- **Kostenloser W-LAN-Zugang an allen Standorten:**
Die W-LAN Ausstattung ist abhängig von der vorhandenen Strom- und Netzwerkinfrastruktur. An allen Standorten mit hinreichender Infrastruktur ist W-LAN mit kostenlosem m-net eingerichtet und steht Patient*innen, Besucher*innen und Mitarbeitenden zur Verfügung. Der große Sprung zu einer flächendeckenden Versorgung wird es erst mit der Inbetriebnahme der Neubauten geben. Zwischenzeitlich werden überall dort, wo aufgrund von Sanierungen im Altbestand Wände und/oder Decken geöffnet werden müssen, die erforderlichen Nachrüstungen der passiven Komponenten zur Strom- und Datenversorgung vorgenommen, so dass W-LAN dort sukzessive eingerichtet werden kann.
- **Trennung von Telefon- und TV bei der Telefonkartennutzung:**
Im Rahmen der Corona-Pandemie wurde allen Patient*innen kostenloses Fernsehen und Telefonieren ermöglicht. Es wurden kostenlose Tablets zur Verfügung gestellt, um Kontakt mit Angehörigen halten zu können. Dazu hat die München Klinik auch bei Spender*innen um zusätzliche Unterstützung geworben, um über diese Tablets gerade bei Besuchseinschränkungen und für Patient*innen auf den Pandemiestationen Kontakte zu ermöglichen. Die MÜK stellte kostenlose SIM-Karten der Telekom zur Verfügung, wenn das WLAN-Netz am Standort nicht ausreichend war.
- **Gemeinsame Datenbasis:**
An den München Klinik Standorten, die in Kooperation mit anderen Klinikträgern arbeiten, z.B. MRI Hochschulambulanz Kinderklinik KS oder LMU Hochschulambulanz Dermatologie KT, muss man trotz der räumlichen Nähe und inhaltlichen Kooperation feststellen, dass es sich um von fremden Trägern betriebene, also formal „externe“ ambulante Einrichtungen handelt. Die Patient*innen schließen dort ambulant keine Behandlungsverträge mit der MÜK, sondern mit den jeweiligen Trägern der Einrichtung. Insofern darf die MÜK aus Datenschutzgründen keinen Einblick in die Patientendaten dieser Einrichtungen haben.

Bei Patient*innen, die aus diesen Einrichtungen in eine stationäre Behandlung der MÜK als stationäre Einweisung übergehen und in diesem Zusammenhang einer Datenübermittlung zustimmen, haben wir insbesondere in der Kinderklinik Schnittstellen optimiert, um Aufwände für Doppelerfassungen zu verringern.
- **Umsetzung und Standardisierung der Gruppen „Arbeitsgruppe Patient*innenrechte stärken“:**
In mehreren Treffen wurde gemeinsam mit der Geschäftsführung, den Patientenfürsprecher*innen und dem Gesundheitsladen die Arbeitsgruppe neu aufgesetzt, der Name geändert (jetzt: „Arbeitsgruppe Patientenzufriedenheit“) und eine Geschäftsordnung verabschiedet. Die Treffen finden regelmäßig mit Beteiligung der Geschäftsführung statt.
- **Nachbesetzung der Stelle für Interkulturelles:**
Die anfallenden Aufgaben sind sehr stark an den medizinisch-pflegerischen Prozess orientiert, daher werden diese, bspw. der Hausdolmetscherdienst, nun durch Funktionen im Bereich der Klinikleitungen wahrgenommen.
- **Patientenfürsprecher*innen an Klinikstandorten sowohl innerhalb des Klinikpersonals bekannter machen**
Die München Klinik hat bereits vor der Pandemie in Absprache mit den Patientenfürsprecher*innen Bewerbungsmöglichkeiten umgesetzt. Dazu gehört die Bekanntmachung über Flyer und Aushänge. Leider konnten diese Möglichkeiten aufgrund der Hygieneauflage in den letzten 18 Monaten nicht so intensiv genutzt werden.
- **„Die Arbeitsgruppe hat sich 2020 nach intensiven Diskussionen neu aufgestellt und in „AG Patientenzufriedenheit“ (AG PZ) umbenannt. Eine regelmäßige persönliche Teilnahme des Geschäftsführers ist leider nicht mehr sichergestellt.“**
Das ist nicht richtig. Der Vorsitzende der Geschäftsführung hat sich regelmäßig in Treffen an der Entwicklung der Geschäftsordnung für die AG PZ eingebracht und es wurde vereinbart, dass er regelmäßig an den Treffen teilnimmt. Seine Teilnahmeturni sind in der Geschäftsordnung genau festgelegt und an den weiteren Treffen, an denen er nicht selbst teilnimmt, entsendet er eine/n Vertreter/in.

- „Die Arbeitsgruppe Patientenzufriedenheit wird derzeit neu aufgestellt. Wir appellieren an die Geschäftsleitung dies wie früher analog dem Stadtratsbeschluss umzusetzen.“

Wie in zahlreichen Gesprächen mit der Patientenfürsprache erläutert, hält sich die Geschäftsführung (nicht Geschäftsleitung) genau an den Stadtratsbeschluss vom 05.07.2007 und setzt ihn um. Um das zu bekräftigen, wurde eine Geschäftsordnung für die AG PZ konsentiert, um die Zusammenarbeit schriftlich festzuhalten. Die Grundlagen wurden gelegt, damit sich die AG PZ gemeinsam mit der Geschäftsführung zu Möglichkeiten einer Verbesserung der Patientenzufriedenheit berät.