

**Bericht der Patientenbeauftragten  
(01.05.2018 bis 31.12.2020) sowie  
Bericht über die Tätigkeit der  
Patient\*innenfürsprache in den Kliniken in  
München und  
Bericht der Patient\*innenfürsprache in der  
München Klinik gGmbH 2017/2018 und 2019/2020  
(Anhang)**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 03233**

3 Anlagen

**Bekanntgabe in der Sitzung des Gesundheitsausschusses  
vom 22.07.2021**  
Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag der Referentin**

Die Stelle der Patientenbeauftragten im Gesundheitsreferat (GSR) wurde nach Beschluss der Vollversammlung am 19.10.2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06002) eingerichtet und am 01.05.2018 besetzt. Sie wurde als erste Einrichtung auf kommunaler Ebene in Deutschland geschaffen, um Patient\*innen in München – ihre Perspektive sowie ihre Mitbestimmung und Rechte – zu stärken. Der Gesundheitsausschuss beauftragte darüber hinaus das GSR, über die Tätigkeit der Patientenbeauftragten regelmäßig zu berichten. Dies ist der erste Bericht der Münchner Patientenbeauftragten. Er umfasst zusätzlich einen Bericht der Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH (siehe Anlage 1). Weiterhin werden die Berichte der Patientenbeauftragten und der Patient\*innenfürsprache in einer Vorlage gebündelt. Der Bericht erfolgt zweijährlich. Zusätzlich zu der Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH wird auch über die Anliegen der Patient\*innen der weiteren Kliniken in München berichtet, soweit über die Patient\*innenfürsprache mitgeteilt.

Der vorliegende erste Bericht der Patientenbeauftragten der Landeshauptstadt München umfasst zum einen Erkenntnisse aus den individuellen Patient\*innenanliegen, die bei der Patientenbeauftragten der Landeshauptstadt München im Zeitraum 01.05.2018 bis 30.04.2019 und im Zeitraum 01.05.2019 bis 31.12.2020 eingingen, sowie die Ergebnisse

einer Befragung von Einrichtungen, die Patient\*innenanliegen aufnehmen und bearbeiten. Diese Erkenntnisse sind im Kapitel 1 chronologisch gegliedert. Zum anderen beinhaltet diese Vorlage ein Kapitel über die Patient\*innenfürsprache in den Kliniken in München. Der ausführliche Tätigkeitsbericht der Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH, die im GSR organisatorisch bei der Patientenbeauftragten angesiedelt ist, ist in Anlage 1 angefügt. Dort und in der Stellungnahme des Seniorenbeirats wird eine jährliche Berichtsvorlage gefordert. Dies entspricht nicht dem Stadtratsbeschluss (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06002) und ist aus personellen Gründen nicht leistbar. Der Patient\*innenfürsprache in der München Klinik steht es frei, ihre Erkenntnisse der Zwischenjahre bei Treffen mit der Stadtpolitik zu kommunizieren.

### **Zusammenfassung**

- Patient\*innenanliegen sind vielfältig, individuell, häufig komplex sowie kontextualisiert mit Vorerfahrungen und Lebenslage. Thema und tatsächlich dahinterstehender „Auftrag“ der Anfragenden können unter Umständen ganz verschieden sein.
- Wichtige Themengebiete in München sind aus Patient\*innenperspektive eine gute Orientierung im Gesundheitswesen, eine gelingende Kommunikation und Interaktion sowie eine erfolgreiche medizinische Versorgung insbesondere am Übergang vom Krankenhaus nach Hause bzw. in eine weitere Einrichtung sowie eine gute professionelle Vernetzung rund um die Bedürfnisse der Patient\*innen.
- In München gilt es die Vernetzung rund um die Patient\*innen entlang ihrer individuellen Bedürfnisse sowie ihre Gesundheitskompetenz und Partizipation weiterhin zu fördern und auszubauen.

## **1. Tätigkeit der Patientenbeauftragten**

### **1.1 Aufgaben der Patientenbeauftragten**

Die Patientenbeauftragte der Landeshauptstadt München ist eine Anlaufstelle, an die sich Patient\*innen in München unkompliziert wenden können, um eine erste Orientierung im Gesundheitswesen zu bekommen. Dazu nimmt sie die Fragen, Sorgen und Schwierigkeiten der Anfragenden auf und informiert sie über allgemeine und spezifische Beratungs- und Beschwerdestellen. Sie leistet Hilfestellung zum Auffinden von Einrichtungen wie die der Selbsthilfe oder der Patient\*innenfürsprache in den Krankenhäusern. Auch Lob und Anregungen werden aufgenommen. Die Erkenntnisse aus den geäußerten Anliegen aus Sicht der Patient\*innen werden wiederum in den Austausch mit den Einrichtungen sowie in fachliche Arbeitskreise eingespeist. Die gebündelten Themen – zusammengesetzt aus den Anliegen der Betroffenen als auch aus den Erfahrungen von Beratungs-, Beschwerdestellen und anderen Expert\*innen – trägt die Beauftragte in Form eines Berichts für den Stadtrat zusammen, der dadurch Einblick in die Sicht Münchner Patient\*innenthemen erhält. Darüber hinaus verschafft sich die Patientenbeauftragte einen Überblick über die

vorhandenen Beratungsangebote und Beschwerdemöglichkeiten für Patient\*innen. Die Stelle ist mit einer Vollzeitkraft und einer Verwaltungsunterstützung besetzt.

## 1.2 Anliegen der Patient\*innen im Zeitraum 01.05.2018 bis 30.04.2019

An die Patientenbeauftragte wandten sich im ersten Tätigkeitsjahr 115 Personen mit insgesamt 169 Anliegen aus dem stationären, teilstationären und ambulanten Bereich.

### Anfrage und Art der Kontaktaufnahme

Von 115 Anfragenden waren 78 Frauen. 20 Personen hatten einen Migrationshintergrund.<sup>1</sup> 82 Anfragende sprachen für sich selbst, alle anderen stellvertretend für jeweils eine andere Person. Die Kontaktaufnahme erfolgte meistens telefonisch und persönlich (je 43 %), in 14 % auf elektronischem oder postalischem Weg. Die meisten Personen waren zwischen 45 und 79 Jahre alt (siehe Tabelle 1). Die Patient\*innen wohnten fast alle in München; nur wenige befanden sich ausschließlich zur Diagnose oder Behandlung in München.

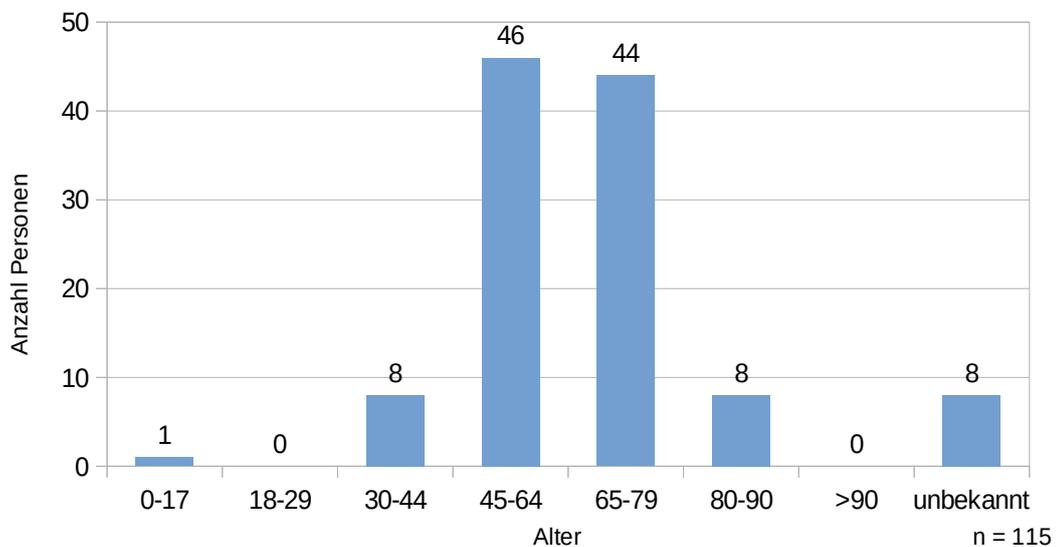


Tabelle 1: Alter der Personen, die ein Anliegen übermittelten

### Art der Anliegen

Unter den vorgebrachten 169 Anliegen standen v. a. die Suche nach Informationen im Vordergrund sowie der Wunsch, eine Beschwerde anzubringen (siehe Tabelle 2).

<sup>1</sup> Das statistische Merkmal „Migrationshintergrund“ wurde der Stelle für Interkulturelle Arbeit, Sozialreferat der Landeshauptstadt München, folgend erhoben (Interkultureller Integrationsbericht 2017, Landeshauptstadt München, S. 35).

<b>Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten</b>	<b>Anzahl (n = 169)</b>
Informationen	83
Beschwerden	65
Anregungen	13
Lob	8

Tabelle 2: Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten

### **Kategorisierung der Patient\*innenanliegen**

Bei der Aufnahme der Anliegen wurde gemeinsam mit der übermittelnden Person eine thematische Zuordnung der Anliegen vorgenommen, die wiederum in Kategorien unterschiedlicher Häufigkeit zusammengefasst wurden (siehe Tabelle 3):

<b>Kategorien der Patient*innenanliegen</b>	<b>Anzahl (n = 169)</b>
a) medizinische und pflegerische Versorgungsthemen	65
b) Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen	42
c) Kommunikation und Interaktion/Umgang	31
d) spezielle Themen	17
e) Themen bezogen auf Struktur, Ausstattung und Organisation	14

Tabelle 3: Kategorien der Patient\*innenanliegen

Die Kategorie **a) medizinische und pflegerische Versorgung** von Patient\*innen beinhaltet v. a. Anliegen in medizinischen, therapeutischen oder pflegerischen Versorgungssituationen in Klinik, Praxis oder Zuhause. Die fünf Themenbereiche, die (in absteigender Reihenfolge) am häufigsten angesprochen wurden, sind:

- Übergang vom Krankenhaus nach Hause bzw. in eine andere Einrichtung, insbesondere unter Berücksichtigung der Weiterversorgung (sektorenübergreifend)
- ärztliche und pflegerische Versorgung im ambulanten, stationären und teilstationären Bereich
- Versorgung im Themenkomplex „Krankheit, Alter(n), Mobilitätsverlust“ im ambulanten Bereich
- Hilfsmittelversorgung und Bereitstellung von Arzneimitteln im ambulanten Bereich
- weitere Themen, z. B. vermutete Behandlungs- oder Pflegefehler ambulant und stationär
- Versorgung mit Physiotherapie (v. a. ambulant im Hausbesuch)

Bei diesen Anliegen handelte es sich meistens um Fragen und Beschwerden. Hier gab es aber auch das meiste Lob und Verständnis, v. a. für das Pflegepersonal oder die Belegschaft einer Einrichtung.

In der Kategorie **b) Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen** zeigen sich v. a. thematisch breit gestreute „Suchbewegungen“ nach für Patient\*innen relevanten Informationen sowie Orientierungs- und Zugangsprobleme. Es kamen vorwiegend folgende Themenbereiche vor:

- Suche nach medizinischen oder therapeutischen Fachpersonen, dolmetschendem Personal, rechtlicher und spezifischer Beratung für den ambulanten und stationären Bereich
- Wissen zu ambulanten Versorgungsmöglichkeiten im Alter bei chronischer Erkrankung
- Informationen zu spezifischen Therapiemöglichkeiten ambulant, stationär und teilstationär
- Themen des Zugangs zu Einrichtungen (räumlich, zeitlich) im ambulanten, stationären und teilstationären Bereich

In der Kategorie **c) Kommunikation und Interaktion** wurden Anliegen vermittelt, die sich sowohl auf die Quantität und Qualität der Kommunikation im ambulanten und stationären Bereich beziehen (z. B. zu wenig oder unpassende Informationen) als auch die menschliche Seite der Kommunikation berühren, z. B. Zugewandtheit, Respekt und Wertschätzung. Es zeigten sich folgende Bereiche:

- Kommunikation über und Informationsweitergabe zu z. B. Diagnose, Therapie, Entlassung; Einbezug der Angehörigen
- verbaler und nonverbaler Umgang mit Patient\*innen, z. B. in einer Behandlungssituation oder im Beschwerdeprozess

In dieser Kategorie gab es vorwiegend Beschwerden. Bei weiteren 17 Anliegen, v. a. bei medizinischen Versorgungsthemen, war „Kommunikation und Umgang“ ein Nebenanliegen.

**Spezielle Themen (d)** beinhalten Anliegen rund um folgende Bereiche:

- Patientenverfügung
- private Krankenversicherung
- Krankenkassen- und Gutachten des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung, z. B. Verzögerungen bei Genehmigungsprozessen

In der Kategorie der Anliegen **e)**, die die **Struktur, Ausstattung und Organisation einer Einrichtung für Patient\*innen** betreffen, wurden v. a. folgende Themenbereiche angesprochen:

- Abrechnungsweisen, Transparenz von Rechnungen (ambulant und stationär)
- Ausstattung mit Personal (v. a. im Bereich der stationären Pflege)
- Angebote, selbst Engagement einzubringen (z. B. Dolmetschen, Fürsprache, Hilfe im Alltag)

### **Weitere Erkenntnisse**

Anliegen von Patient\*innen sind häufig komplex. Dies zeigt folgendes Beispiel: Die Freundin einer Patientin erkundigte sich nach Hilfsangeboten. Die alleinstehende Patientin habe nach einem Herzinfarkt mit Belastungsverbot von der Klinik ausgehend eine Reha organisiert bekommen, sei dann aber entlassen worden, ohne dass der anstehende Umzug nach Eigenbedarfskündigung ohne alternative Wohnmöglichkeit mitbedacht wurde. Die Patientin wusste nach der Entlassung nicht, wie sie unter den gegebenen Umständen dem ärztlichen Belastungsverbot Folge leisten kann; zudem, ob sie die Reha vor dem Hintergrund der drohenden Obdachlosigkeit antreten soll. Zu Behördengängen war sie körperlich nicht in der Lage.

Patient\*innenanliegen sind nicht nur eingebettet in deren Krankheitsgeschichten und die dabei gemachten Erfahrungen, sondern auch – wie das Beispiel zeigt – eng verbunden mit der alltäglichen Lebensführung und Lebenslage: Neben dem Wohnen wurden im Krankheitsfall oftmals die Erwerbsarbeit und die finanzielle Situation sowie diesbezügliche Sorgen thematisiert.<sup>2</sup>

Bei den Informationsgesprächen kristallisierten sich die originären Anliegen häufig erst im ausführlichen Dialog heraus. So erwiesen sich häufig Kommunikationsprobleme als eigentlicher Grund für Beschwerden über z. B. medizinische Versorgungsanliegen oder vermutete Behandlungsfehler.<sup>3</sup>

### **Unterstützung durch die Patientenbeauftragte**

Eine Unterstützung durch die Patientenbeauftragte besteht inhaltlich darin, Hilfesuchenden eine jeweils passende Beratungs- oder Beschwerdestelle bzw. eine andere weiterhelfende Einrichtung anzubieten. Dies sind z. B. die Patient\*innenberatungsstelle des Gesundheitsladen München e. V., die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD), auf spezialisierte Patient\*innengruppen ausgerichtete Stellen, wie z. B. die beiden Beratungs- und Beschwerdestellen für Psychiatrieerfahrene und ihre Angehörigen Unabhängige Beschwerdestelle Psychiatrie München (UBPM) oder freie Beschwerde- und Beratungs-stelle im Netzwerk Psychiatrie München e. V. (KOMPASS), und auch die in den Kliniken tätige Patient\*innenfürsprache sowie die Beschwerdemanagement-Einrichtungen. Die Patientenbeauftragte stellt bei Bedarf im weiteren Verlauf auch unterstützende Informationen bereit. Aufgrund der Individualität und Komplexität der Anliegen findet sich an dieser Stelle keine vollständige Auflistung aller Einrichtungen, über die die Patientenbeauftragte informiert. Unter [www.muenchen.de/patientenanliegen](http://www.muenchen.de/patientenanliegen) findet

<sup>2</sup> Nach Informationen des Gesundheitsladen München e. V. sehen sich Ratsuchende zunehmend mit existentiellen Problemen konfrontiert, die sich aus dem Spannungsfeld ihrer Erkrankung und ihrer wirtschaftlichen Lage ergeben.

<sup>3</sup> Auch Vertreter\*innen der organisatorisch bei der Bayerischen Landesärztekammer angesiedelten Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen bestätigen, dass nach ihrer Erfahrung nicht selten Störungen der Kommunikation zwischen Patient\*innen und medizinischem Fachpersonal mitursächlich für spätere rechtliche Auseinandersetzungen, beispielsweise Verfahren bei den Gutachterkommissionen und Schlichtungsstellen, sein können.

sich aber ein Überblick über Beratungs- und Beschwerdestellen für Patient\*innen in München.

Im oben genannten Fall der Patientin, der die Obdachlosigkeit drohte, informierte die Patientenbeauftragte über zwei passende Beratungsstellen der Landeshauptstadt München und der Wohlfahrtsverbände. Im Ergebnis wurde die Fachstelle häusliche Versorgung in Kooperation mit weiteren städtischen Stellen aktiv, so dass die Patientin bei der Klärung der Wohnsituation und ihres Rehaantritts erfolgreich unterstützt werden konnte.

### **Zusammenfassung**

Die häufigsten Inhalte der Anliegen, die bei der Patientenbeauftragten im ersten Jahr vorgebracht wurden, betreffen die Orientierung im und den Zugang zum Gesundheitswesen im ambulanten, teilstationären und stationären Bereich sowie die Kommunikation und Interaktion zwischen Patient\*innen und den sie versorgenden Fachpersonen, v. a. im ambulanten und stationären Bereich. Das Entlassmanagement, d. h. der Übergang von der medizinischen Einrichtung nach Hause oder in eine weitere Einrichtung, der sich zwischen den Sektoren befindet, wurde ebenfalls häufig thematisiert. Der Patientenbeauftragten fielen zusätzlich die Komplexität der Anliegen, die Schwierigkeit ihrer Zuordnung sowie der unmittelbare Zusammenhang der Themen zur alltäglichen Lebensführung und Lebenslage auf.

### **1.3. Anliegen der Patient\*innen im Zeitraum 01.05.2019 bis 31.12.2020**

Aufbauend auf das erste Jahr wurden in einem zweiten Erhebungszeitraum vom 01.05.2019 bis 31.12.2020 weitere 178 Anliegen von 167 Anfragenden erhoben.

#### **Anfragende und Art der Kontaktaufnahme**

Von den 167 Anfragenden waren 124 (knapp 75 %) Frauen. 24 Personen (14 %) hatten einen Migrationshintergrund, in 45 Fällen gab es dazu keine Angaben.<sup>4</sup> 76 Anfragende sprachen für sich selbst, alle anderen stellvertretend für eine jeweils andere Person. Die Kontaktaufnahme erfolgte meistens telefonisch (64 %), in 23 % per E-Mail, in 10 % persönlich und in 3 % auf postalischem Weg. Die meisten Personen (32 %) waren zwischen 45 und 64 Jahre alt (siehe Tabelle 4). 119 Patient\*innen wohnten in München, 27 hatten ihren Wohnsitz nicht in München, aber befanden sich zur Diagnose oder Behandlung im Stadtgebiet (bei 21 Patient\*innen war weder Behandlungsort noch Wohnort in München oder letzterer unbekannt).

<sup>4</sup> Das statistische Merkmal „Migrationshintergrund“ wurde der Stelle für Interkulturelle Arbeit, Sozialreferat der Landeshauptstadt München, folgend erhoben (Interkultureller Integrationsbericht 2017, Landeshauptstadt München, S. 35).

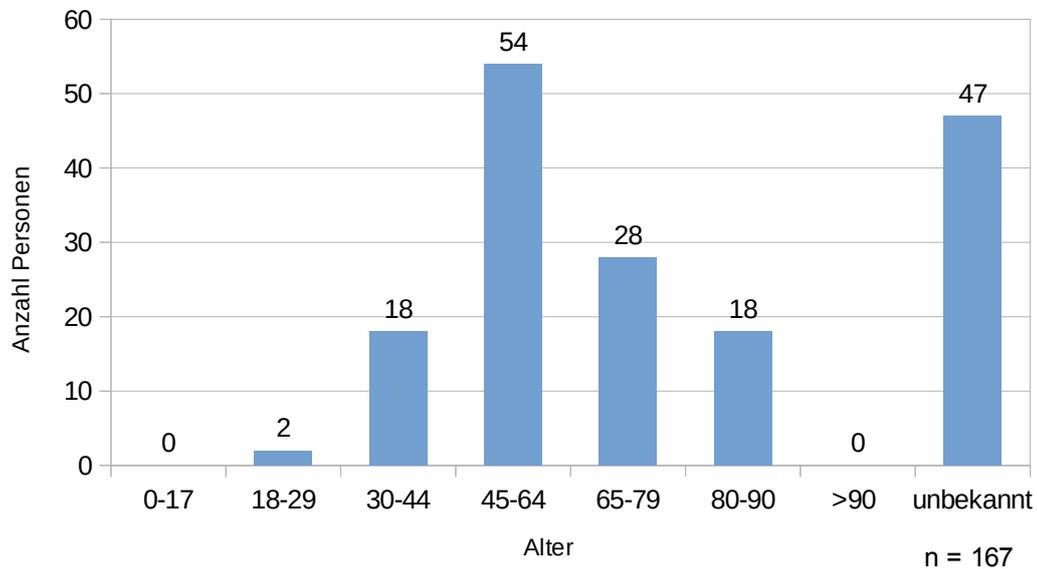


Tabelle 4: Alter der Personen, die ein Anliegen übermittelten

### Art der Anliegen

178 Anliegen verteilten sich wie folgt (siehe Tabelle 5).

Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten	Anzahl (n = 178)
Informationen	116
Beschwerden	56
Anregungen	4
Lob	2

Tabelle 5: Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten

### Kategorisierung der Patient\*innenanliegen

Thematisch zugeordnet ergaben sich für die Anliegen folgende Häufigkeiten (siehe Tabelle 6):

Kategorien der Patient*innenanliegen	Anzahl (n = 178)
a) medizinische und pflegerische Versorgungsthemen	59
b) spezielle Themen, v. a. Anliegen zum Thema Corona	59
c) Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen	40
d) Themen bezogen auf Struktur, Ausstattung und Organisation	14
e) Kommunikation und Interaktion/Umgang	6

Tabelle 6: Kategorien der Patient\*innenanliegen 01.05.2019 bis 30.12.2020

### **Vergleich zum ersten Erhebungszeitraum**

Die Themen ähneln in ihrer Gesamtaussage dem ersten Erhebungszeitraum. In der Kategorie der medizinischen und pflegerischen Versorgung dominierten zum Beispiel Anliegen rund um den Übergang von einer medizinischen Einrichtung nach Hause oder in eine weitere versorgende Einrichtung. Die Orientierung im bzw. der Zugang zum Gesundheitswesen waren weitere häufige Kategorien, in denen Patient\*innen ihre Anliegen vorbrachten. Anliegen im Bereich Kommunikation/Interaktion traten im Vergleich zum ersten Erhebungszeitraum eher in den Hintergrund, waren aber – auch als zusätzliches Thema in 12 vorgebrachten Hauptanliegen – nach wie vor präsent.

Unabhängig von diesen Anliegen dominierte das Themenfeld rund um Corona seit März 2020 das Büro der Patientenbeauftragten. Diese Art der Anliegen betrafen v. a. die Themengebiete

- Testung, Teststrategie, Testergebnis sowie Testkostenerstattung und Quarantänebescheinigung
- Verhalten in Isolation oder Quarantäne
- Kommunikation, z. B. zu Kontaktermöglichkeit von Angehörigen zu Patient\*innen auf COVID-19-Stationen oder zu Bewohner\*innen von Pflegeheimen
- Infektionshygiene in Praxen
- Einreise, z. B. für eine medizinische Behandlung

Bei diesen Anliegen handelte es sich meist um Fragen oder Beschwerden.

Wie im ersten Erhebungszeitraum waren die Anfragenden vorwiegend zwischen 45 und 79 Jahre alt (2018/2019 71 %; und 2019/2020 49 %) und vorwiegend Frauen (2018/2019 73 % und 2019/2020 77 %). Es wurde sich v. a. für die eigenen Familienmitglieder erkundigt (2018/2019 60 % und 2019/2020 91 %), insbesondere für einen Eltern- oder Schwiegerelternanteil, die oder den Partner\*in oder ein Kind.

Auch in Corona-Zeiten bestätigte sich die Erkenntnis, dass Anliegen von Patient\*innen individuell und häufig komplex sind und eng verknüpft mit krankheitsbezogenen und biografischen Vorerfahrungen sowie der alltäglichen Lebensführung und Lebenslage.

Die Patientenbeauftragte unterstützte wie auf Seite 6 beschrieben. Parallel zur originären Aufgabe hat sie im Rahmen des Corona-Sonderteams Kommunikation und Bürgeranliegen auch bei Anliegen von Patient\*innen weitergeholfen, die nicht bei ihr erfasst sind. Ziel des Sonderteams ist es, die eintreffenden Anfragen von Bürger\*innen bzw. Patient\*innen im Gesundheitsreferat in der Corona-Pandemie bestmöglich individuell zu beantworten oder den entsprechenden Fachabteilungen zuzuleiten. Besonders bewährte sich nach Einschätzung der Patientenbeauftragten für ihre Arbeit, bei Bedarf den direkten telefonischen Kontakt mit den Anfragenden zu suchen, um so niederschwellig und gezielt weiterhelfen zu können.

#### **1.4. Befragung von Einrichtungen zu Patient\*innenanliegen**

Um nicht nur die Anliegen zu erfassen, die bei der Patientenbeauftragten direkt eingingen, sondern auch die Anliegen von Patient\*innen aus struktureller Perspektive zu erheben, wurde im Mai 2019 von der Patientenbeauftragten eine offene Online-Umfrage in den Kliniken, Beratungsstellen, leistungserbringenden ambulanten Einrichtungen und der Selbsthilfe durchgeführt. Die Arten dieser Einrichtungen sind in der Anlage 2 zum Bericht aufgelistet.

##### **Ziel der Umfrage**

Ziel der Umfrage war es, neben der Sicht der Patient\*innen auch die Sichtweise der Professionellen in den befragten Einrichtungen auf die Anliegen ihrer Patient\*innen bzw. Klient\*innen einzubeziehen. Ziel war es außerdem, Hinweise zu erhalten, welche Vorgehensweisen sich bewährt haben, um diesen Anliegen bestmöglich gerecht zu werden, sowie zu eruieren, wo noch Handlungsbedarf besteht.

##### **Zielgruppe der Umfrage**

Zielgruppe waren auf Patient\*innen bezogene Beratungs- und Beschwerdestellen sowie medizinische, therapeutische und pflegerische Einrichtungen, die Patient\*innen versorgen und gleichzeitig deren Anliegen sammeln. Einbezogen wurde der Gesundheitsbeirat der Landeshauptstadt München, der u. a. die wichtigsten patient\*innenbezogenen Stellen in München vernetzt<sup>5</sup> (286 Adressaten), 23 Einrichtungen der Patient\*innenfürsprache und 53 Einrichtungen des Beschwerdemanagements der Kliniken in München sowie 23 Selbsthilfegruppen und vier weitere Beratungs- und Beschwerdestellen.

##### **Auswertung der Umfrage**

Insgesamt gingen 151 Fragebögen ein, die anonym ausgewertet wurden. Sie stammen dabei v. a. aus Einrichtungen der ambulanten, teilstationären und stationären medizinischen Versorgung, der Selbsthilfe, der Patient\*innenfürsprache und Beratungs- und Beschwerdestellen (siehe Anlage 2). Im Fragebogen wurde im Einzelnen gefragt nach

- den häufigsten Anliegen von Patient\*innen,
- weiteren Anliegen von Patient\*innen,
- bewährten Wegen, um ihre Anliegen zu bearbeiten, sowie
- Wünschenswertem, um den Anliegen besser gerecht werden zu können.

Die Methode der Auswertung war inhaltsanalytisch. Die Antworten wurden pro Frage in fünf Kategorien in absteigender Häufigkeit sortiert (siehe Anlage 2).

<sup>5</sup> Der Gesundheitsbeirat ist ein Beratungsorgan für den Stadtrat und die Stadtverwaltung in grundsätzlichen Fragen des Gesundheitswesens. Darüber hinaus dient er der gegenseitigen Beratung seiner Mitglieder und der Koordination von Maßnahmen des Gesundheitswesens in der Landeshauptstadt München.

### **Ergebnisse der Umfrage**

Die häufigsten Anliegen von Patient\*innen aus Sicht der befragten Einrichtungen beziehen sich demnach auf Orientierung, Information und Aufklärung im Gesundheitswesen, v. a. auf die Suche nach Informationen zu einer Erkrankung und nach Fachpersonen.<sup>6</sup> Am zweithäufigsten wurden Struktur, Ausstattung und Organisation von Einrichtungen im Gesundheitswesen in den Antworten genannt, z. B. Serviceleistungen und Wartezeiten innerhalb von Kliniken und Praxen. Das Thema Entlassung aus dem stationären Bereich nach Hause oder in eine weiterversorgende Einrichtung war ein weiteres häufig genanntes Anliegen. Patient\*innen legen weiterhin Wert auf eine empfängerorientierte Kommunikation, v. a. auf das Aufklärungsgespräch und die Beseitigung von Sprachbarrieren sowie einen verständnisvollen Umgang. Die Kostenübernahme durch Versicherungen und Kostenträger wurde ebenfalls häufig thematisiert. Die Anliegen bezogen sich gleichermaßen auf den ambulanten, stationären sowie teilstationären Bereich. Obwohl sich eine gute Kommunikation und ein verständnisvoller Umgang sowie eine gute Vernetzung und Zusammenarbeit bewährt haben, um die Anliegen zu bearbeiten, wünschen sich die Vertreter\*innen der Organisationen einen Ausbau der Strukturen – v. a. der ambulanten Anlaufstellen für Patient\*innen – sowie noch mehr Kommunikation und Vernetzung zwischen allen Akteur\*innen. Eine Übersicht über die detaillierten Ergebnisse der Umfrage befindet sich in der Anlage 2.

### **1.5. Vergleich und Zusammenfassung der Umfrageergebnisse und der direkten Anliegen aus Kapitel 1.2**

Es gibt Übereinstimmungen und Diskrepanzen in den am häufigsten genannten Kategorien zwischen den individuellen Anliegen der Patient\*innen, die bei der Patientenbeauftragten im ersten Tätigkeitsjahr vorgebracht wurden (Kapitel 1.2), und den wahrgenommenen Anliegen der auf Patient\*innen bezogenen Einrichtungen, die in der Befragung erhoben wurden (Kapitel 1.4).

Bei den Einrichtungen in der Umfrage werden unter den vier am häufigsten genannten Kategorien übereinstimmend

- die Orientierung im Gesundheitswesen (ambulant, stationär und teilstationär),
- der Übergang vom Krankenhaus nach Hause bzw. in eine weitere Einrichtung (zwischen den Sektoren) sowie
- die Kommunikation (in allen Sektoren)

angesprochen. Diese Themen werden auch in den individuellen Anliegen von Patient\*innen am häufigsten genannt.

So hatten die Patient\*innen sowie ihre Angehörigen, die bei der Patientenbeauftragten Orientierung suchten, ein thematisch weit gefächertes und

<sup>6</sup> Nach der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) zeigt sich für München für das Jahr 2018 ein im Bundesvergleich um 4,2 % (für 2019 um 1,7 %) höhere Zahl an Beratungsanfragen im Bereich der Suche nach und Informationen zu medizinischen Leistungserbringenden. Ein weiteres Schwerpunktthema der Patientenberatung der UPD in München zeigt sich in der Beratung zur Zahnheilkunde, die für das Jahr 2019 im Bundesvergleich um 9,2 % höher lag.

sehr spezifisches Informationsbedürfnis. Sie suchten u. a. spezifisches Fachpersonal und individuelle unterstützende Beratung bei medizinischen Versorgungsfragen, z. B. wenn sie Therapie im Hausbesuch brauchten oder nicht wussten, wie sie mit zunehmenden Erkrankungen im Alter in ihrem Alltag zurecht kommen konnten, oder wenn im Krankenhaus oder in der Praxis Probleme auftauchten. Dieses Bedürfnis der Patient\*innen nach spezifischer Information und Beratung ging auch aus den Antworten der befragten Einrichtungen hervor.

Trotz des breiten Spektrums der Anliegen häuft sich bei beiden Erhebungswegen die Thematik des Übergangs von der Klinik nach Hause oder in eine andere versorgende Einrichtung (Entlassmanagement). Dies schilderten sowohl die Beschwerde- und Beratungsstellen als auch weitere Einrichtungen, die die Anliegen von Patient\*innen aufnehmen und bearbeiten, sowie die Patient\*innen oder ihre Angehörigen selbst gegenüber der Patientenbeauftragten. Häufig wurde z. B. die Sorge geäußert, wie es denn jetzt nach der Klinik weitergehen solle, die Entlassung sei angekündigt worden, ein Pflege- oder Rehabilitationsplatz stehe noch nicht zur Verfügung oder zuhause sei noch nicht alles organisiert.

Es wurde zudem deutlich, wie wichtig allen Beteiligten eine wertschätzende Kommunikation und eine gute Vernetzung ist. Dies bezog sich auf die Kommunikation zwischen Patient\*in und dem medizinischem Personal, aber auch auf die Kommunikation zwischen den Akteur\*innen im medizinischen Versorgungsprozess untereinander. Zusätzlich zu den oben genannten Punkten kristallisierte sich in der Befragung unter patient\*innenbezogenen Einrichtungen der Wunsch nach einer noch besseren Vernetzung bei der Bearbeitung von Patient\*innenanliegen heraus.

Diskrepanzen zeigen sich bei der Kategorie „Struktur, Ausstattung und Organisation einer Einrichtung“. Bei den Einrichtungen in der Umfrage kommen Themen aus dieser Kategorie häufig zur Sprache, während bei den individuellen Patient\*innenanliegen strukturelle Themen eher nachrangig sind. Dabei geht es v. a. um die Organisation und Ausstattung von Einrichtungen, z. B. Wartezeiten, Serviceleistungen und Personalausstattung im stationären Bereich. Bei den individuellen Anliegen steht diese Kategorie dagegen an letzter Stelle. Wenn Themen aus diesem Bereich angesprochen wurden, wurde auch ein anderer Schwerpunkt gesetzt: die Transparenz von Abrechnungen, v. a. im ambulanten Bereich.

## **2. Bericht über die Tätigkeit der Patient\*innenfürsprache in den Kliniken in München**

### **2.1 Aufgaben und Funktionen der Patient\*innenfürsprache in München**

Die Patient\*innenfürsprache in München ist eine wichtige Anlaufstelle für Patient\*innen im Krankenhaus. Sie stellt eine Ergänzung zum Beschwerdemanagement einer Klinik dar. Meist ehrenamtlich tätig, vertreten die Fürsprecher\*innen die Interessen und Belange von Patient\*innen und helfen mit, ihre Anliegen in einer Klinik umzusetzen. Konkret nehmen sie Beschwerden, Lob und Anregungen von Patient\*innen sowie deren Angehörigen entgegen, prüfen diese und setzen sich bei den Verantwortlichen dafür ein, dass notwendige Veränderungen in der Versorgung oder Organisation des Klinikablaufs veranlasst werden. Zum anderen helfen sie, Missverständnisse zwischen Patient\*in und Klinikpersonal unmittelbar zu klären und Vertrauen (wieder) aufzubauen. Darüber hinaus stehen sie auch bei Fragen zur Verfügung, z. B. zu den Abläufen in der Klinik. In der Regel verlassen die Patient\*innen die Klinik zufriedener und geben diese positiven Erfahrungen wiederum in ihrem Umfeld weiter. Von der Arbeit der Fürsprache profitieren somit nicht nur Patient\*innen und deren Angehörige, sondern auch die Kliniken. Oft können durch die Fürsprache mit geringem Aufwand Verbesserungen bzw. Erleichterungen für alle Beteiligten in einem Versorgungsablauf erreicht werden, auch über den Klinikaufenthalt hinaus. Die Funktionen der Fürsprache bestehen somit in einer Kümmerer- und Vermittlerfunktion, einer Lotsenfunktion (Aufzeigen einer Perspektive für Patient\*innen) sowie einer Seelsorge- und Mediationsfunktion. Darüber hinaus beinhaltet ihre Tätigkeit auch eine Feedbackfunktion (Einblick in die Patient\*innensicht) für Professionelle.

### **Unterscheidung Patient\*innenfürsprache und Patientenbeauftragte**

Häufig – so die Erfahrung der Patientenbeauftragten – werden die Begriffe sowie die Tätigkeiten der Patient\*innenfürsprache und der Patientenbeauftragten gleich gesetzt. Deshalb wird im Folgenden eine Unterscheidung ihrer Angebote vorgenommen: Die Patient\*innenfürsprache ist stationär in Kliniken tätig. Die Fürsprecher\*innen beraten vor Ort und vermitteln zwischen Patient\*in und Klinikpersonal. Dagegen ist die Stelle der Patientenbeauftragten der Landeshauptstadt München eine übergreifende Einrichtung. Sie ist für alle Münchner Patient\*innen aus dem ambulanten, teilstationären und stationären Bereich da. Sie informiert diese bei Fragen und Problemen über das Angebot der Patient\*innenfürsprache oder anderer Beratungs- und Beschwerdestellen in München, damit ihnen zügig und vor Ort in ihrem individuellen Anliegen weitergeholfen werden kann. Darüber hinaus sammelt sie – selbstverständlich anonym – ihre Sorgen und Nöte sowie Lob und Anregungen. Eine mediatorische Funktion wie bei der Patient\*innenfürsprache übt die Patientenbeauftragte nicht primär aus.

### **Einrichtungen der Patient\*innenförsprache in Mönchen**

Grundsätzlich gibt es unterschiedliche Modelle einer Patient\*innenförsprache in Kliniken. Das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP) und die Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V. (BKG) verabschiedeten in 2012 gemeinsame Handlungsempfehlungen<sup>7</sup>, die den Kliniken als Anleitung und Unterstützung bei der Einrichtung von Patient\*innenförsprache dienen sollen. Die Zahl der Förspracheeinrichtungen entwickelte sich seitdem auch in Mönchen stetig nach oben.

Mittlerweile gibt es 22 Kliniken in Mönchen, die eine Patient\*innenförsprache vorhalten:

- Artemed Fachklinik Mönchen
- Augenklinik Herzog Carl Theodor
- Frauenklinik Dr. Geisenhofer
- Helios Klinik Mönchen Perlach
- Helios Klinikum Mönchen West
- Internistisches Klinikum Mönchen Süd
- kbo-Heckscher-Klinikum Mönchen
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Atriumhaus
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Mönchen-Nord
- kbo-Kinderzentrum Mönchen
- Klinikum Dritter Orden
- Klinikum Rechts der Isar der Technischen Universität Mönchen
- Krankenhaus Barmherzige Brüder
- Krankenhaus Martha-Maria
- Krankenhaus Neuwittelsbach
- Maria-Theresia-Klinik
- Marianne-Strauß-Klinik
- Mönchen Klinik gGmbH Bogenhausen
- Mönchen Klinik gGmbH Harlaching
- Mönchen Klinik gGmbH Neuperlach
- Mönchen Klinik gGmbH Schwabing
- Mönchen Klinik gGmbH Thalkirchner Straße

Auch der Patienten- und Pflegebeauftragte der Bayerischen Staatsregierung, Herr Prof. (Univ. Lima) Dr. Bauer, MdL, plädiert für einen weiteren Ausbau der Patient\*innenförsprache in Bayern und befürwortet die Vernetzung und den gegenseitigen Austausch der Patient\*innenförsprache untereinander, auch in Mönchen.

7 <https://www.stmgp.bayern.de/meine-themen/fuer-krankenhausbetreiber/patientenfuersprecher/> (download am 24.06.2019)

### **Beispiel Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH**

Die Patient\*innenfürsprache, die in der München Klinik gGmbH kooperativ zwischen Klinik, GSR und Gesundheitsladen München e. V. bereits 1995 per Stadtratsbeschluss etabliert wurde (Sitzungsvorlage Nr. 90-96 / V 950267), kann als Vorzeige-Beispiel in München betrachtet werden. Die Fürsprecher\*innen in den fünf Klinikstandorten engagieren sich ehrenamtlich und in ihrer Arbeitsorganisation unabhängig von Weisungen und Dienstwegen in der Klinikhierarchie. Sie helfen nach Möglichkeit sofort und unbürokratisch. Verschwiegenheit und Diskretion sind selbstverständlich. Für ihr ehrenamtliches Engagement wurden sie mit der Auszeichnung „München dankt“ der Landeshauptstadt München geehrt, zuletzt im Rahmen der Gesundheitskonferenz 2019 des Gesundheitsbeirats der Landeshauptstadt München. Die Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH arbeitet eng mit dem klinikeigenen Beschwerdemanagement zusammen und bildet so Synergien bei der Bearbeitung der Anliegen zum Wohl der jeweiligen Patient\*innen sowie deren Angehörigen. Daneben praktiziert sie spezielle Dialogmodelle innerhalb der Klinik, z. B. in Form einer Arbeitsgruppe mit der Geschäftsleitung sowie der Mitarbeit in Ethikkomitees. Mit einer regelmäßigen Berichterstattung spiegelt die Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH die gebündelten Patient\*innenanliegen an Klinikleitung und Stadtrat zurück, wie der Bericht für 2017/2018 und 2019/2020 zeigt (Anlage 1). Mit ihrem Gesamtkonzept gibt die Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH wertvolle Anregungen für eine Qualitätsverbesserung.

### **Austausch und Vernetzung der Patient\*innenfürsprache in München**

Um in einen Austausch über ihre Tätigkeit zu gelangen und sich untereinander zu vernetzen, lud die Patientenbeauftragte im Februar 2019 erstmals zu einem stadtweiten Austausch- und Vernetzungstreffen aller Münchner Fürsprecher\*innen in das Gesundheitsreferat ein. Diese Treffen finden seitdem ca. ein bis zwei Mal im Jahr statt, zuletzt im Oktober 2019 im Isar-Amper-Klinikum und im Dezember 2020 aufgrund der Corona-Pandemie als Telefonkonferenz. Ein für Mai 2020 geplantes Treffen in der München Klinik gGmbH Harlaching musste wegen des Infektionsgeschehens verschoben werden. Bei diesen Treffen besteht die Möglichkeit für den informellen und fachlichen Austausch, z. B. über Dokumentationsweisen und Themenbündelung. Der Gesundheitsladen München e. V., der das Fürsprache-Modell in der München Klinik gGmbH mit etabliert hat, lässt bei den Treffen seine jahrzehntelange fachliche Erfahrung einfließen.

## **2.2 Erkenntnisse aus der Patient\*innenfürsprache in München**

Die Erkenntnisse aus der Patient\*innenfürsprache in München (gewonnen aus der Umfrage Mai 2019) repräsentieren vorwiegend den stationären, z. T. auch teilstationären Bereich der Münchner Patient\*innenanliegen. Ihre Beschwerden,

Fragen und Anregungen betreffen insbesondere folgende Themen:

- Ausstattung im Krankenhaus, z. B. Anliegen rund um angebotene Serviceleistungen wie WLAN oder Telefon,
- interne Organisation im Krankenhaus, z. B. Wartezeiten in der Aufnahme oder Notaufnahme sowie die Verschiebung von OP-Terminen,
- medizinische und pflegerische Versorgung, insbesondere Aspekte der Erreichbarkeit,
- Anliegen rund um das Thema Information und Kommunikation, insbesondere das Bedürfnis, bei Beschwerden ernst genommen zu werden, aber auch das Bedürfnis nach mehr Zeit für Gespräche, v. a. im Rahmen der Aufklärung,
- eine auf die speziellen Bedürfnisse zugeschnittene Vorbereitung der Entlassung aus dem Krankenhaus sowie
- Lob an das Klinikpersonal, insbesondere für die pflegerische und medizinische Versorgung.

Die Fürsprecher\*innen stellen allerdings einen immer noch geringen Bekanntheitsgrad ihrer Tätigkeit fest. Dabei wäre es auch im Sinne der Kliniken, deren Angebot noch sichtbarer zu machen. Denn die Patient\*innenfürsprache nimmt Anliegen von Patient\*innen und Angehörigen frühzeitig und niedrigschwellig auf, begleitet diese lösungsorientiert und wirkt somit auch im Sinne der Kliniken deeskalierend. Darüber hinaus wünschen sich einige Fürsprecher\*innen eine noch intensivere Zusammenarbeit mit klinikinternen Strukturen, die für die Qualität und Beschwerden im jeweiligen Haus den Patient\*innen zur Verfügung stehen.

### **Erfahrungen der Patient\*innenfürsprache in München im Corona-Jahr 2020**

Aus einer im Dezember 2020 organisierten Telefonkonferenz im Münchner Netzwerk Patientenfürsprache sowie mittels einer Befragung durch die Patientenbeauftragte im Februar 2021 wurden zusätzliche Erkenntnisse und Erfahrungen der Patientenfürsprache München im Corona-Jahr 2020 gewonnen.

An der Umfrage beteiligten sich 22 von 27 Fürsprecher\*innen aus verschiedenen Kliniken in München. Fünf von ihnen berichteten, dass sich die Themen der Patient\*innen an ihrer Klinik nicht wesentlich von denen der Vorjahre unterschieden, bei den meisten Fürsprecher\*innen dominierten jedoch Anliegen rund um Corona. Die häufigsten Anliegen, die Patient\*innen an die Fürsprecher\*innen im Jahr 2020 herantrugen, thematisierten v. a.

- Zugangs- und Besuchsregelungen sowie Maßnahmen der Infektionshygiene, z. B. zur Maskenpflicht (insbesondere Verständnisfragen und Beschwerden).
- Kommunikations- und Interaktionsprobleme zwischen Patient\*in und Personal
- Lob an das Klinikpersonal, v. a. für die medizinische und pflegerische Versorgung

Einige Fürsprecher\*innen nahmen den coronabedingt eingeschränkten Kontakt zwischen Patient\*innen und Klinikpersonal als belastend für die Patient\*innen wahr. Diese Sorgen hatten Patient\*innen zum einen selbst thematisiert, zum anderen stellten die Fürsprecher\*innen fest, dass Patient\*innen teilweise empfindsam reagierten oder einen einsamen Eindruck machten, insbesondere bei längerem Klinikaufenthalt. Die Patient\*innenfürsprache unterstützte dementsprechend mit „Entlastungsgesprächen“, auch z. B. wenn Frustration herrschte wegen der notwendigen Corona-Schutzmaßnahmen.

Die Patient\*innenfürsprache in München konnte ihr Angebot während der Pandemie-Zeit nahezu durchgängig aufrecht erhalten. Insgesamt waren in den meisten Fürsprache-Einrichtungen v. a. zu den Hochzeiten der Pandemie deutlich weniger Anliegen zu verzeichnen. Diese trafen bei den meisten Fürsprache-Einrichtungen auch seltener persönlich vermittelt sowie häufiger anonym ein im Vergleich zur Zeit vor der Corona-Pandemie, was die Bearbeitung bzw. Rekonstruktion der Fälle manchmal erschwerte. Die Anliegen der Patient\*innen wurden den Fürsprecher\*innen teilweise über das Klinikpersonal zugeleitet oder anfragenden Patient\*innen die Telefonnummer der Fürsprache vermittelt, wenn der direkte Kontakt zwischen Patient\*innen und Fürsprache nicht möglich war. Mit der vermehrten Nutzung von Telefon- und E-Mail-Korrespondenz wurde die Herausforderung der fehlenden Präsenz der Patient\*innenfürsprache vor Ort bestmöglich kompensiert. Einige Fürsprecher\*innen vermissten dennoch den direkten Austausch auf den Stationen mit Patient\*innen, Angehörigen und Personal, den sie als notwendigen Bestandteil ihres Ehrenamts sehen.

Die Fürsprecher\*innen fanden weitere kreative Lösungen für die Herausforderungen in Corona-Zeiten. Zum Beispiel erprobte eine Fürsprecherin „Beratungsgespräche im Gehen“ im Klinikpark. Neben der kollegialen Unterstützung des Klinikpersonals bei der Nachsendung von Anliegen aus den Briefkästen unterstützten die Klinikleitungen die Fürsprecher\*innen in der Regel umfassend, indem sie z. B. die direkte Kontaktmöglichkeit zwischen Fürsprache und Klinikleitung bestmöglich aufrechterhielten und die Fürsprecher\*innen – auch zu ihrem Eigenschutz – zeitnah mit Homeoffice und Diensttelefonen ausstatteten. So konnten gemeinsam mit anderen Stellen in den Kliniken auch zeitnah Lösungen für Patient\*innenanliegen gefunden werden, z. B. kostenlose Telefonate für den Kontakt von Patient\*innen mit ihren Angehörigen. Folgende weitere Aspekte werden aus dem Jahr 2020 für die Zukunft mitgenommen:

- Flexibilität durch die Möglichkeit zum Homeoffice, auch im Hinblick auf die voranschreitende Digitalisierung
- Bedeutung einer guten Vernetzung mit dem Klinikpersonal

- Wichtigkeit der Ausübung der Tätigkeit vor Ort in manchen Kliniken, z. B. bei mediatorischem Schwerpunkt oder für die persönliche Übermittlung von Lob
- Entlastung für Patient\*innen, Angehörige und Personal (Stichwort „Zuhören“)
- Wunsch, die Fürsprache klinikintern und -extern bekannter zu machen

### **3. Bewertung**

Unter Berücksichtigung der erhobenen Daten durch die Patientenbeauftragte aus den Kapiteln 1.2 bis 1.5 und 2.2 sowie aus der Perspektive der kommunalen Daseinsvorsorge für Patient\*innen in München ergibt sich folgende Bewertung.

#### **Allgemein gilt:**

- Patient\*innen haben das Bedürfnis nach einer guten Orientierung und Information. Dies umfasst beispielsweise eine ausreichende Auskunft über (zahn-)medizinische Versorgungsmöglichkeiten und Kostentransparenz, insbesondere wenn es um eine zusätzliche finanzielle Belastung geht.
- Zusätzlich zu einer guten und wertschätzenden Kommunikation besteht bei Patient\*innen das Bedürfnis nach einer vernetzten Kommunikation über Belange ihrer medizinischen Versorgung. Wenn aufgrund von Kommunikationsproblemen zwischen dem ärztlichen Fachpersonal und der Patient\*in oder zwischen den am Versorgungsprozess Beteiligten z. B. eine dringende Behandlung nicht oder zeitverzögert erfolgen kann, stellt sich dies als sehr dramatisch für die Betroffenen dar.
- Zentrale Themenfelder sind eine gute Orientierung im Gesundheitswesen, ausführliche Information und Kommunikation sowie gesundheitskompetente Einrichtungen und Patient\*innen. Dies hat sich in der Corona-Pandemie bestätigt.
- Besonders in der Gruppe der Senior\*innen oder Kinder sind eine bedarfsgerechte ärztliche Versorgung sowie Therapieangebote sehr wichtig; bei Immobilität auch mit der Option eines Hausbesuchs.
- Für einige Patient\*innengruppen, beispielsweise solche mit längerfristigem Therapiebedarf oder Senior\*innen, sind auch teilstationäre Angebote in München wichtig, um stationäre Diagnostik und Therapie nutzen und gleichzeitig in ihrem vertrauten Lebensumfeld bleiben zu können.
- Münchner Patient\*innen möchten, v. a. im Fall einer chronischen Erkrankung, gehört und in die Planung von individuellen und strukturellen Versorgungsprozessen grundlegend einbezogen werden.

#### **Spezifisch im stationären Versorgungssystem gilt:**

- Eine patient\*innenorientierte Ausstattung sowie Infrastruktur und Organisation im Krankenhaus ist Patient\*innen wichtig,
  - z. B. in Bezug auf Orientierungsmöglichkeiten und Zugangswege,

- bezogen auf die Basisausstattung mit z. B. Telefon oder WLAN sowie
- funktionierende Abläufe, wie z. B. bezüglich Wartezeiten vor Operationen und Untersuchungen
- Eine gelingende Kommunikation und ein konstruktives Miteinander zwischen Betroffenen und Klinikpersonal ist für Patient\*innen sowie deren Angehörigen grundlegend, v. a. bei der medizinischen Aufklärung und bei Beschwerden.
- Besonders wichtig ist Patient\*innen eine strukturierte und koordinierte Vorbereitung der Entlassung, die auf ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten ist (Entlassmanagement).

#### **4. Zusammenfassung und Empfehlungen der Patientenbeauftragten**

München ist rund um seine Patient\*innen und deren Angehörige sehr gut vernetzt. Alle Akteur\*innen sind an einer weiteren, noch intensiveren Vernetzung und Zusammenarbeit sehr interessiert.

Übereinstimmende Bedürfnisse und Themen Münchner Patient\*innen sind:

- Orientierung im Gesundheitswesen,
- medizinische Versorgung, v. a. am Übergang vom Krankenhaus nach Hause oder in eine weitere Einrichtung (Entlassmanagement) und
- Kommunikation und Interaktion.

Sie finden durch folgende Maßnahmen Berücksichtigung:

##### **Zur Verbesserung der Orientierung im Gesundheitswesen:**

- Die Patientenbeauftragte steht für die Münchner Patient\*innen für Fragen und Informationen rund um die Gesundheitsleistungen und das Gesundheitssystem zur Verfügung. Zusätzlich wurde von ihr zur Unterstützung und Orientierung im Gesundheitswesen eine Website eingerichtet, die einen Überblick über patient\*innenbezogene Beratungs- und Beschwerdeangebote in München bietet, unter [www.muenchen.de/patientenanliegen](http://www.muenchen.de/patientenanliegen).
- Darüber hinaus steht der Gesundheitsladen München e. V. (vom GSR bezuschusst) für eine unabhängige Patient\*innenberatung zur Verfügung, z. B. zur Aufklärung zu Patient\*innenrechten, Hilfe bei Beschwerden, Unterstützung bei einem vermuteten Behandlungsfehler. Er unterstützt und begleitet auch die unabhängige Patient\*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH.
- In vielen Kliniken in München stehen Patient\*innen und ihren Angehörigen eine Patient\*innenfürsprache als wichtige vertrauensbildende, niedrigschwellige und unbürokratische Unterstützung in ihren Anliegen zur Verfügung.

- Seit 2020 steht der Dolmetscherdienst auch für den stationären und ambulanten Bereich bereit.

#### **Zur Verbesserung des Entlassmanagements:**

- Die Patientenbeauftragte nimmt individuelle Anliegen von Patient\*innen rund um das Thema Entlassmanagement auf und bringt diese in verschiedene Gremien ein.
- Der Arbeitskreis Versorgung des Gesundheitsbeirats der Landeshauptstadt München sowie die Münchner Pflegekonferenz des Sozialreferats beobachten die Umsetzung des Entlassmanagements und tritt mit den Kliniken in Dialog. In diesen Gremien sind alle wesentlichen Akteur\*innen der Gesundheits- und Patient\*innenversorgung vertreten.
- Mit dem Ziel, das Entlassmanagement und die Zusammenarbeit zwischen Kliniken und stationären Pflegeeinrichtungen bzw. ambulanten Pflegediensten zu verbessern, hat das GSR mit dem Sozialreferat im 1. Quartal 2020 ein Fachgespräch durchgeführt. Zu dem Gespräch waren alle wesentlichen Akteur\*innen der Langzeitpflege, der Fachstellen häusliche Versorgung der Sozialbürgerhäuser, der AOK Pflegeberatung sowie auch die Kliniksozialdienste eingeladen. Das Fachgespräch war sehr konstruktiv und konnte aufgrund der Corona-Pandemie bislang nicht fortgesetzt werden.

#### **Zur Verbesserung der Kommunikation und Vernetzung:**

- Die Patientenbeauftragte vernetzt punktuell und thematisch Akteur\*innen im Gesundheitswesen zu verschiedenen Patient\*innenthemen und fördert deren Kommunikation. Dies geschah z. B. im Rahmen der Gesundheitskonferenz des Gesundheitsbeirats der Landeshauptstadt München 2019, die Patient\*innenorientierung zum Thema hatte.
- Der Vorstand des Gesundheitsbeirats, dem auch die Patientenbeauftragte angehört, bereitet ein Positionspapier zum Jahresthema Patient\*innenorientierung vor.
- Die Patientenbeauftragte unterstützt zudem den Austausch und die Vernetzung der Patient\*innenfürsprache im Münchner Stadtgebiet. Dazu sind weitere Austausch- und Vernetzungstreffen geplant.

#### **Zur Verbesserung von Patient\*innenorientierung:**

- In die Planungen des GSR werden die Patient\*innenzufriedenheit sowie die spezifischen Bedürfnisse bestimmter Bevölkerungsgruppen mit einbezogen, z. B. bei der Analyse des Versorgungsbereiches „Schwangerschaft und Geburt“ in München (2018) sowie bei der Zweiten Münchner Notfallstudie (2019–2022).

- Insbesondere gehen die Fachstelle Migration und Gesundheit und die Fachstelle Frau und Gesundheit auf die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Patient\*innengruppen ein.
- Die individuelle Gesundheitskompetenz wird durch Angebote für verschiedene Zielgruppen u. a. im Rahmen des Projekts „München gesund vor Ort“ gefördert.

**Wichtige Punkte, die in der Zukunft weiterhin im Blick behalten werden sollten:**

**Spezifisch im stationären Versorgungssystem:**

- eine Bewerbung von Patient\*innenfürsprache in den Kliniken und bei den Patient\*innen,
- weitere besondere Angebote der Ansprache, Kommunikation oder Begleitung für verletzte Menschen, wie z. B. alleinstehende oder von Demenz betroffene Senior\*innen, Menschen mit Migrationshintergrund oder Menschen mit Behinderungen,
- ausreichend funktionierende Abläufe und eine ausreichende Personalsituation,
- eine patient\*innenorientierte Notfallversorgung,
- ein funktionierendes Entlassmanagement sowie
- eine bedarfsgerechte Patient\*innenversorgung unabhängig von Alter, Geschlecht, Herkunft, Behinderung und sexuelle und geschlechtliche Identität.

**Für weitere Bereiche:**

- Ausstattung mit genügend medizinischem und pflegerischem Fachpersonal, auch im Bereich der medizinischen Heil- und Hilfsberufe wie Physiotherapie, Logopädie, Ergotherapie oder Podologie.
- Ausbau der Angebote für bestimmte Patient\*innengruppen, z. B. im Bereich der geriatrischen Rehabilitation.
- Wichtig ist aus kommunaler Perspektive eine ausreichende, bedarfsgerechte auf die Münchner Stadtteile bezogene Versorgung mit Haus- und Kinderärzt\*innen
- Bei der Digitalisierung von Versorgungsleistungen ist eine ausreichende Datensicherheit zu gewährleisten. Die Potenziale der Digitalisierung sind unter Beachtung der Rechte und Sicherheit von Patient\*innen zu nutzen, Vorteile sowie Grenzen transparent zu machen.
- Patient\*innenorientierung und -zufriedenheit in München ist nur im engagierten Dialog aller Beteiligten auf allen Organisationsebenen mit einer guten gemeinschaftlichen Reflexion aller Handlungsmöglichkeiten und Grenzen zu erreichen. Wünschenswert ist deshalb, dass alle Beteiligten ihre Bemühungen um Patient\*innenorientierung und Vernetzung weiterhin engagiert fortsetzen.

Fazit: Insgesamt gibt es bereits eine Sensibilität für die Anregungen der Patientenbeauftragten, die zum großen Teil bereits aufgegriffen worden sind.

### **Ausblick**

Die Empfehlungen der Patientenbeauftragten und die Erkenntnisse aus dem vorliegenden Bericht werden in die thematische Arbeit der Patientenbeauftragten und ihrer Kolleg\*innen in den jeweiligen Fachbereichen des GSR mitgenommen. Sie sollen auch im nächsten Bericht Berücksichtigung finden.

Die Bekanntgabe ist mit der München Klinik gGmbH, dem Sozialreferat, dem Seniorenbeirat, dem Migrationsbeirat, dem Behindertenbeirat, dem Behindertenbeauftragten, der Gleichstellungsstelle für Frauen sowie der Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ\* abgestimmt.

Der Korreferent des Gesundheitsreferats, Herr Stadtrat Stefan Jagel, der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Prof. Dr. Hans Theiss, das Sozialreferat, der Seniorenbeirat, der Migrationsbeirat, der Behindertenbeirat/Behindertenbeauftragte, die Gleichstellungsstelle für Frauen, die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ\* und die Stadtkämmerei haben einen Abdruck der Vorlage erhalten.

## **II. Bekannt gegeben**

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Die Vorsitzende

Die Referentin

Verena Dietl  
3. Bürgermeisterin

Beatrix Zurek  
berufsmäßige Stadträtin

- III. Abdruck von I. mit II.  
über das Direktorium HA II/V - Stadtratsprotokolle  
an das Revisionsamt  
an die Stadtkämmerei  
an das Direktorium – Dokumentationsstelle  
an das Gesundheitsreferat, Beschlusswesen GSR-RB-SB
- IV. Wv Gesundheitsreferat, Beschlusswesen GSR-RB-SB  
zur weiteren Veranlassung (Archivierung, Hinweis-Mail).