

**Positionspapier des Vorstands des  
Gesundheitsbeirats der Landeshauptstadt  
München „Patientinnen- und  
Patientenorientierung“**

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04629**

1 Anlage

**Bekanntgabe in der Sitzung des Gesundheitsausschusses  
vom 11.11.2021**  
Öffentliche Sitzung

**I. Vortrag der Referentin**

Der Gesundheitsbeirat ist ein Gremium, das sich die Verbesserung der Gesundheitsversorgung der Münchner Bevölkerung, insbesondere durch Gesundheitsförderung und Prävention, zum Ziel gesetzt hat. Er vernetzt den Stadtrat und wesentliche Akteure des Münchner Gesundheitswesens und ermöglicht so eine gegenseitige Beratung von über 100 Münchner Organisationen in medizinischen Fragen und Problemstellungen.

Der Gesundheitsbeirat setzt jährlich einen inhaltlichen Schwerpunkt, der für die Beratungen und Diskussionen in den Gremien und Veranstaltungen in den Fokus gerückt werden soll. Im Jahr 2019 hatte sich der Gesundheitsbeirat vorrangig mit dem Thema „Patientinnen- und Patientenorientierung“ beschäftigt. Die Ergebnisse wurden in Abstimmung mit den Mitgliedern des Vorstandes des Gesundheitsbeirats in ein Positionspapier gefasst, das dem Stadtrat in der Anlage bekannt gegeben wird.

Das Positionspapier wird i. d. R. nach der Abstimmung mit den beteiligten Akteure des Vorstandes des Gesundheitsbeirats zum Ende des darauffolgenden Jahres bekannt gegeben. Die Bekanntgabe im dritten Quartal 2020 war jedoch aufgrund der Corona-Pandemie und der daraus resultierenden zusätzlichen Arbeitsbelastung im damaligen Referat für Gesundheit und Umwelt bzw. im Gesundheitsreferat nicht einzuhalten. Gleichzeitig wollte der Gesundheitsbeirat die Chance nutzen, die Erfahrungen, die sich in 2020/2021 während der Corona-Pandemie hinsichtlich der Patient\*innenorientierung herauskristallisiert haben, in das Positionspapier mit einfließen zu lassen. Das Positionspapier wurde aktualisiert und erneut beraten. Es liegt in der fortgeschriebenen Fassung vor.

## **1. Hintergrund des Positionspapiers**

Patient\*innenanliegen sind höchst individuell, häufig komplex und von vielen äußeren Faktoren wie der Umgebung, dem Vorwissen der\*s Erkrankten und der individuellen Lebenslage abhängig. Zudem sind die Bedürfnisse sowohl aufgrund des demographischen Wandels als auch der zunehmenden Digitalisierung stark im Fluss. Auf diese Veränderungen und die individuellen Bedürfnisse der Patient\*innen muss das Münchner Gesundheitswesen reagieren. Die Akteure sind jedoch i. d. R. gezwungen, gleichzeitig die Wirtschaftlichkeit und die Ressourcenknappheit in ihren Institutionen im Auge zu behalten. Diese komplexe Situation hat den Gesundheitsbeirat dazu veranlasst, sich dieses Themas besonders anzunehmen.

Zudem wurde die kommunale Patientenbeauftragte in den Vorstand des Gesundheitsbeirats aufgenommen. 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.

## **2. Patient\*innenorientierung in der Corona-Pandemie**

Die Corona-Pandemie stellt alle Akteure des Gesundheitswesens vor eine besondere Herausforderung, auch im Hinblick auf die Patient\*innenorientierung. Zusätzlich zu den bereits vorhandenen Bedürfnissen der Patient\*innen erweiterte sich das Themenfeld um eine Vielzahl von Fragen im Zusammenhang mit dieser neuen Infektionskrankheit, darunter beispielsweise allgemeine Fragen rund um das Coronavirus und die Erkrankung, zu Testungen oder zu Verhaltensregeln in Isolation bzw. Quarantäne. Dazu kamen individuelle und für die Bürger\*innen teils höchst belastende Themen, wie eine Beratung im Krankheitsfall oder bei der Begleitung Sterbender, die in einer medizinischen Einrichtung untergebracht sind.

Rasch wechselnde Anpassungen der rechtlichen Regelungen an das aktuelle Infektionsgeschehen führten zudem bei vielen Bürger\*innen zu Verunsicherung.

Erschwert wurde gerade eine individuelle Beratung durch Kontaktbeschränkungen, vor allem während der Lockdown-Phasen, die ein Aufsuchen einer Behörde, einer Beratungsstelle oder einer Klinik für ein persönliches Gespräch beeinträchtigten. Festzuhalten ist hierbei, dass sämtliche Akteure während der Corona-Pandemie für die Bevölkerung erreichbar blieben, sei es durch individuelle Terminvereinbarungen, die Ausweitung von Telefonsprechstunden oder die Einrichtung von Krisentelefonen zum Thema Corona.

Als besonders wichtig stellte sich zudem heraus, niederschwellig aufrufbare, aktuelle Informationen zur Verfügung zu stellen, um die Bevölkerung bestmöglich durch die

Pandemie zu begleiten. So wurden sowohl von den Kommunen als auch von den Akteuren des Gesundheitswesens verstärkt verschiedenste Wege der Informationsweitergabe wie Internetseiten und Social Media genutzt, um die Bevölkerung über die geltenden Regelungen und Verhaltensempfehlungen zu informieren, darunter viele Angebote in leichter Sprache bzw. in verschiedenen Fremdsprachen.

Damit vor allem auch die ältere Bevölkerung erreicht werden konnte, wurden zu bestimmten Themen Werbeflächen auf Litfaßsäulen genutzt, gedruckte Handreichungen verteilt sowie Anzeigen in Stadtteilmagazinen, die kostenlos an die Haushalte verteilt wurden, geschaltet. Die Landeshauptstadt München kontaktierte zudem im Rahmen der Impfkampagne auch rund 87.000 Münchner\*innen, die das achtzigste Lebensjahr vollendet haben, mehrfach per Brief, damit die Weitergabe der aktuellsten Informationen sicher gestellt werden konnte.

### **3. Kerntemen des Positionspapiers**

Das Positionspapier analysiert zunächst die Notwendigkeit, neben einer reinen Diagnose und medizinischen Behandlung auch die Bedürfnisse und Rechte der Patient\*innen zu berücksichtigen. Festgestellt wird zudem, dass auch die meist unterschiedlichen Kommunikationsebenen von medizinischem Personal und Patient\*in sowie die Gesundheitskompetenz der zu Behandelnden eine wichtige Rolle bei der Orientierung des\*r Betroffenen und damit auch im Genesungsprozess spielen.

Basierend auf diesen Erkenntnissen wird in einem zweiten Schritt das bereits bestehende Angebot zur Patient\*innenorientierung in München dargestellt. Es zeigt sich, dass das Münchner Gesundheitswesen bereits viele Angebote zur Optimierung der Patient\*innenorientierung hat. Dennoch besteht weiterhin Handlungsbedarf, vor allem aufgrund besonderer Herausforderungen in der Landeshauptstadt, beispielsweise durch eine erschwerte Orientierung für Patient\*innen aufgrund der breit gestreuten Anlaufstellen in den verschiedenen Stadtteilen einer Großstadt. Auch die Corona-Pandemie hat das Bedürfnis der Bürger\*innen nach einer niederschweligen Orientierung im Gesundheitswesen im Beratungs- und/oder Krankheitsfall dringend vor Augen geführt.

In einem dritten Schritt formuliert der Gesundheitsbeirat Handlungsempfehlungen zur weiteren Optimierung der Patient\*innenorientierung und damit zu mehr Gesundheitskompetenz in der Landeshauptstadt. Die Empfehlungen sind im Einzelnen

- eine kontinuierliche Optimierung der (interkulturellen und intersektorellen) Kommunikation,
- das Schaffen einer Fachstelle zur interkulturellen Versorgung,
- der Zugang zur elektronischen Gesundheits- und Krankheitsakte für den\*die Patient\*in,
- die Nutzung der Chancen digitaler Techniken,

- die Einbeziehung von Angehörigen der Patient\*innen,
- die Vorstellung gelungener Umsetzungen von Patient\*innenorientierung in den Gremien des Gesundheitsbeirats,
- der Ausbau des Einsatzes der Dolmetscherdienste für München,
- die Erklärung von Diagnosen, Therapien und der Umgang mit Medikamenten in leichter Sprache,
- die Integrierung von Wünschen und Bedürfnissen von Patient\*innen in strukturelle und organisatorische Planungen,
- die stärkere Einbeziehung des Erfahrungswissens von Patient\*innen und der Selbsthilfe in gesundheitsbezogene Entscheidungen,
- mehr Transparenz in den Strukturen sowie eine bessere Vernetzung an relevanten Schnittstellen, v. a. in den verschiedenen Stadtteilen,
- eine an Patient\*innen orientierte Bedarfsplanung bei niedergelassenen Ärzt\*innen,
- die Verbesserung der sektorenübergreifenden Versorgung und des Entlassmanagements,
- ein einheitliches Berichtswesen in der Patient\*innenförsprache der Münchener Krankenhäuser,
- die flächendeckende Umsetzung von best-practice-Konzepten der Patient\*innenorientierung sowie
- einer niedrigrschwelligem Orientierungshilfe in gesundheitsbezogenen Einrichtungen bzw. einer empathischen Ärzt\*innen-Patient\*innen-Kommunikation.

Diese Handlungsempfehlungen sollen als Impulse gesehen werden, um die Patient\*innenorientierung in München zu optimieren, und wurden aus diesem Grund im Positionspapier festgehalten. Nach Bekanntgabe im Stadtrat soll das Positionspapier veröffentlicht und als Diskussionsgrundlage an die Münchner Fachöffentlichkeit bzw. an die Fachmedien versandt werden.

Der Korreferent des Gesundheitsreferats, Herr Stadtrat Stefan Jagel, der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Prof. Dr. Hans Theiss, sowie 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).