

**19. Bericht über die Arbeit der
Patientenfürsprecherinnen und
Patientenfürsprecher in den Kliniken der
Städtisches Klinikum München GmbH
(01.01.2015 - 31.12.2016)**

Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 11040

1 Anlage

**Bekanntgabe in der gemeinsamen Sitzung des Umweltausschusses und
Gesundheitsausschusses**

vom 15.05.2018

Öffentliche Sitzung

I. Vortrag der Referentin

Die Landeshauptstadt München hat im Jahr 1996 in den städtischen Kliniken Münchens die Patientenfürsprache eingerichtet und eine Lobby für Patienteninteressen geschaffen. Ziel war und ist es, die Belange von Patientinnen und Patienten in den Kliniken zu stärken und eine unabhängige Vermittlungsinstanz zwischen Ärzteschaft, Pflegekräften und Patientinnen und Patienten zu schaffen.

In der Beschlussvorlage „Einrichtung eines Patientenbeauftragten“ vom 19.10.2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06002) wurde eine zweijährige Berichterstattung über die Arbeit der Patientenfürsprache in den Kliniken der Städtisches Klinikum München GmbH (StKM) festgelegt.

Das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP) und die Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V. (BKG) verfolgen in einer gemeinsamen Initiative das Ziel, in jeder bayerischen Klinik Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher einzurichten. Sie haben in 2012 gemeinsame Handlungsempfehlungen¹ verabschiedet, die den Kliniken als Anleitung und Unterstützung bei der Einrichtung von Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern dienen sollen.

In 2017 waren in Bayern 158 Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher an 148 zugelassenen Kliniken tätig (Stand: Mai 2017). Die meisten der Patientenfürspreche-

¹ Handlungsempfehlungen zur Anleitung und Unterstützung von Krankenhäusern bei der Einrichtung von Patientenfürsprechern. In Internetpublikation: <https://www.stmgrp.bayern.de/meine-themen/fuer-krankenhausbetreiber/patientenfuersprecher/>

rinnen und Patientenfürsprecher üben diese Tätigkeit in ehrenamtlicher Funktion aus. Sie stellen eine wichtige Ergänzung zum Beschwerdemanagement einer Klinik dar, um bestmöglich auf die Belange und Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten einzugehen.²

1. Einführung

Die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher sind eine wichtige Anlaufstelle bei Fragen, Wünschen, Anregungen, Lob und Beschwerden von Patientinnen und Patienten im Krankenhaus. Sie vertreten die Interessen und Belange von Patientinnen und Patienten und helfen ganz entscheidend mit, die Patientenperspektive zu stärken. Sie nehmen die Anliegen und Beschwerden von Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen entgegen, prüfen diese und setzen sich bei den Verantwortlichen dafür ein, dass notwendige Veränderungen in der Versorgung oder Organisation des Klinikablaufs veranlasst werden. Dadurch sind sie wichtige Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Kliniken und ihren Patientinnen und Patienten und helfen, Missverständnisse unmittelbar zu klären, Probleme und Konflikte zu lösen und gegenseitiges Vertrauen aufzubauen. Die Patientinnen und Patienten verlassen zufriedener die Klinik und geben diese positiven Erfahrungen wiederum in ihrem Umfeld weiter. Von der Arbeit der Patientenfürsprache profitieren somit nicht nur die Patientinnen und Patienten, sondern auch die Kliniken. Oft können mit geringem Aufwand Verbesserungen bzw. Erleichterungen für die Patientinnen und Patienten erzielt werden.

Das Besondere der Patientenfürsprache in der StKM ist, dass die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher ihre Aufgaben in ehrenamtlicher und unabhängiger Funktion ausüben. Durch die Anbindung an die Stadtverwaltung und an den Gesundheitsladen München e.V. sind die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher in ihrer Arbeit unabhängig von Weisungen und Dienstwegen in der Hierarchie der StKM. Dies ermöglicht der Patientenfürsprache, auf Anfrage der Patientinnen und Patienten schnell und unbürokratisch reagieren zu können. Durch diese Unabhängigkeit vom Klinikum genießen sie bei den Patientinnen und Patienten großes Vertrauen.

Die Tätigkeit der Patientenfürsprache wird seitens der StKM in jeder Hinsicht unterstützt. Es besteht eine enge kooperative Zusammenarbeit der Patientenfürsprache mit den Klinikleitungen, mit den verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dem Beschwerdemanagement und dem Sozialdienst der StKM. Diese Zusammenarbeit wirkt sich wiederum positiv auf die Versorgung der Patientinnen und Patienten aus.

² Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege: Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher – Vermittler zwischen Patient und Krankenhaus. In Internetpublikation: <https://www.stmgp.bayern.de/meine-themen/fuer-krankenhausbetreiber/patientenfuersprecher/>

Das Referat für Gesundheit und Umwelt (RGU) hat gemeinsam mit dem Gesundheitsladen München e.V. die Patientenfürsprache in der StKM vor 20 Jahren aufgebaut und auch gemeinsam die organisatorische und fachliche Betreuung der Patientenfürsprache übernommen.

2. Bericht der Patientenfürsprache in 2015 und 2016

Der vorliegende **19. Bericht** über die Arbeit der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher in den Kliniken der StKM **umfasst den Zeitraum 01.01.2015 bis 31.12.2016**.

Grundlagen der Statistik sind, wie in den vorausgegangenen Jahren, die Dokumentation und die jährlichen Berichte der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher.

Im **Jahr 2015** wurden **140.608 Patientinnen und Patienten** und im **Jahr 2016** **138.520 Patientinnen und Patienten** in der StKM voll- oder teilstationär behandelt.

Fallzahlen in der StKM gesamt

	Jahr 2015	Jahr 2016
Fallzahlen StKM vollstationär	126.285	124.528
Fallzahlen StKM teilstationär	14.323	13.992
Fallzahlen StKM gesamt	140.608	138.520

Im **Jahr 2015** haben sich **279 Personen** und im **Jahr 2016** **317 Personen mit einem oder mehreren Anliegen** an die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher gewandt. Es sind nicht nur Beschwerden bei der Patientenfürsprache eingegangen, sondern auch Lob an die Ärzteschaft und an das Pflegepersonal wurde rückgemeldet. Darüber hinaus wurden von den Patientinnen und Patienten häufig Informationen und Beratungsleistungen in Anspruch genommen z. B. zu Versicherungsfragen, zur Patientenverfügung, zur Klinik oder als Lotse im System Klinik. Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl der verschiedenen Patientenanliegen bei der Patientenfürsprache:

Anzahl der Patientenanliegen bei der Patientenfürsprache (Mehrfachnennungen)

	Jahr 2015	Jahr 2016
Lob	76	109
Anregungen	11	14
Informationen/ Beratungsleistungen	73	81
Beschwerden/ Probleme	275	385
Anzahl der Anliegen insgesamt	435	589

Die Ergebnisse zeigen, dass die Zahl der Personen, die sich an die Patientenfürsprache gewandt haben, sowie die Zahl der Patientenanliegen Schwankungen unterliegen. Während in den Jahren 2011 bis 2014 zwischen 330 und 380 Personen jährlich das Angebot der Patientenfürsprache in Anspruch genommen haben, ist besonders in 2015 mit 279 Personen ein Rückgang zu verzeichnen.

Dieser Rückgang spiegelt sich auch in der Anzahl der Beschwerden bzw. Probleme wider. Die Beschwerden sind von 2014 auf 2015 von 406 auf 275 gesunken. Festzustellen ist, dass sich die Zahl der Beschwerden in 2016 wieder den Zahlen der Vorjahre annähert, jedoch noch immer unter dem Niveau der Vorjahre liegt.

Trotz des Anstiegs der Beschwerden von 2015 auf 2016 hat sich der prozentuale Anteil der Beschwerden bzw. Probleme an den Patientenanliegen insgesamt (inkl. Lob, Anregungen, Informationen) in beiden Jahren nicht wesentlich verändert (2015 = 63 %, 2016 = 65 %).

Hervorzuheben ist aber, dass die durch die Patientenfürsprache erfassten Beschwerdefälle im Verhältnis zu den behandelten Patientinnen und Patienten insgesamt sehr gering sind (**im Jahr 2015 0,19 % und im Jahr 2016 0,27 % der Behandlungsfälle in der StKM**).

2.1 Art und Anzahl der Beschwerden

Die Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten in Form von Lob, Anregung und Beschwerden werden von den ehrenamtlichen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern in verschiedene Kategorien eingeteilt und geben somit die Einschätzung der Patientenfürsprache der vorgefundenen Patientenanliegen wieder (siehe Anlage 1).

Die folgende Übersicht (Abbildung 1) zeigt die Nennungen in den verschiedenen Beschwerdekategorien, die bei der Patientenfürsprache an den fünf Standorten der StKM eingegangen sind:

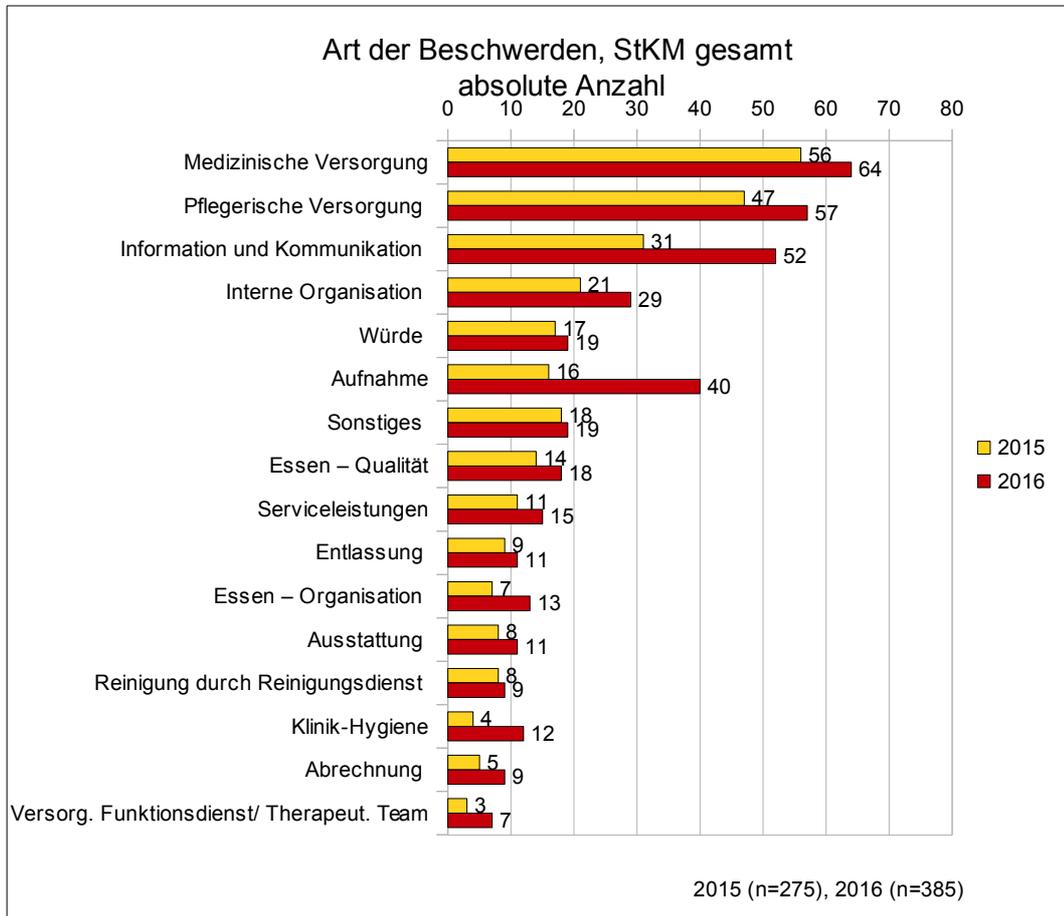


Abbildung 1

Wie in den letzten 20 Jahren auch, entfällt der Großteil der Nennungen stets auf die Kategorien medizinische Versorgung, pflegerische Versorgung, Information und Kommunikation sowie interne Organisation.

Die höhere Beschwerdehäufigkeit in 2016 zeigt sich in allen Kategorien. Sie ist jedoch besonders in den Kategorien Information und Kommunikation sowie Aufnahme zu beobachten. Informationen zu den Gründen des Anstiegs im Bereich Information und Kommunikation liegen dem Referat für Gesundheit und Umwelt nicht vor. Ein Anstieg der Beschwerden in der Kategorie Aufnahme ist v. a. im Klinikum Harlaching erkennbar. Hier wurden lange Wartezeiten bei der Aufnahme bemängelt. Ein Personalmangel in diesem Bereich könnte eine Erklärung dafür sein.

In der Kategorie medizinische und pflegerische Versorgung wurden weniger die fachlichen Kompetenzen, die Verbesserung des Gesundheitszustands oder vermutete Behandlungs- und Pflegefehler bemängelt, vielmehr standen Aspekte wie die Erreichbarkeit von Ärztinnen bzw. Ärzten und vom Pflegepersonal sowie das Kümmern um die

Patientin bzw. den Patienten im Mittelpunkt. In der Kategorie Information und Kommunikation wurden in erster Linie die mangelnde Zeit für Gespräche und Information und die Wartezeiten bei Gesprächsbedarf bemängelt. In der Kategorie interne Organisation wurden Mängel in den Abläufen und Strukturen beklagt wie z. B. die Verschiebung von OP-Terminen und Untersuchungen sowie die Wartezeiten bei der Notaufnahme oder Aufnahme.

Die Auswertung zeigt, dass besonders unter den Kategorien medizinische und pflegerische Versorgung häufig auch organisatorische Aspekte subsumiert sind (z. B. Erreichbarkeit).

2.2 Eskalationsstufen der Fälle

Von den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern wird eine Klassifizierung der Fälle in unterschiedliche Eskalationsstufen durchgeführt. Im Jahr 2015 wurde die Eskalationsstufe AA ergänzt, d. h. die von der Patientin bzw. dem Patienten vermuteten Behandlungs- oder Pflegefehler werden ab diesem Zeitpunkt gesondert erfasst.

Die Fälle werden in folgende Eskalationsstufen eingeteilt:

Eskalationsstufe AA

Von der Patientin bzw. dem Patienten vermuteter Behandlungs- oder Pflegefehler

Eskalationsstufe A

Verlust oder Diebstahl von Privateigentum, Organisationsverschulden, Verletzung der Persönlichkeitsrechte (z. B. Intimsphäre)

Eskalationsstufe B

Verärgerung der Patientin bzw. des Patienten aufgrund unzureichend erfüllter Basisleistungen z. B. im Bereich medizinische Versorgung, pflegerische Versorgung, Information und Kommunikation, interne Organisation, Aufnahme, Ausstattung, Essen etc.

Eskalationsstufe C

Enttäuschung der Patientin bzw. des Patienten aufgrund fehlender Wunschleistungen (z. B. fehlender Friseur, Kopierer, fehlende Zeitschriften oder Kuchen am Nachmittag)

Eskalationsstufe D

Nachweislich nicht begründete, nicht nachvollziehbare Rückmeldungen aufgrund der Erkrankung oder psychischen Situation der Patientin bzw. des Patienten (Einschätzung nach Rücksprache mit der versorgenden Abteilung)

Keine

Fälle mit Lob, Anregung, Information und Beratung, Lotsenfunktion etc.

In beiden Jahren liegt die Eskalationsstufe B, d. h. eine Verärgerung der Patientin bzw. des Patienten aufgrund unzureichend erfüllter Basisleistungen mit 49 % und 55 % am häufigsten vor. Am zweithäufigsten handelt es sich bei den Fällen um Lob, Anregung, Information bzw. Beratung und Lotsenfunktion (2015 = 38 %, 2016 = 24 %). In Einzelfällen konnten die Fälle der Eskalationsstufe A (2015 = 4 %, 2016 = 7 %) sowie der Eskalationsstufe C (2015 = 7 %, 2016 = 8 %) zugeordnet werden. Die nachweislich unbegründeten Rückmeldungen seitens der Patientinnen und Patienten waren sehr gering.

Die von den Patientinnen und Patienten vermuteten Behandlungs- oder Pflegefehler liegen in Relation zu den in 2015 und 2016 über 140.000 und 138.000 voll- oder teilstationären Behandlungsfällen auf sehr niedrigem Niveau (2015 = 0,002 %, 2016 = 0,006 %). In solchen Fällen versucht die Patientenfürsprache die Problematik aufzuklären, indem sie Gespräche mit den Verantwortlichen sucht und zwischen den Patientinnen und Patienten und den Verantwortlichen vermittelt. Des Weiteren informiert sie die Patientinnen und Patienten im Falle eines vermuteten Behandlungs- und Pflegefehlers über ihre Rechte sowie über mögliche weitere Schritte.

Fazit aus Sicht des Referats für Gesundheit und Umwelt

Die Ergebnisse der Auswertung zeigen im Vergleich zu den Vorjahren keine wesentlichen Veränderungen. Es zeigt sich als Trend, dass die Beschwerdefälle bei der Patientenfürsprache insgesamt rückläufig sind. An der Rangfolge der häufigsten Beschwerden und an der Verteilung der Eskalationsstufen hat sich in den letzten Jahren wenig geändert.

Ein wichtiger Beitrag der Patientenfürsprache ist sicherlich, dass auftretende Beschwerden bzw. Probleme ernst genommen sowie frühzeitig und einvernehmlich gelöst werden. Es handelt sich hierbei um wichtige Rückmeldungen, aus denen sich Verbesserungen im Behandlungsalltag ableiten lassen und die zu mehr Patientenorientierung beitragen. Im Übrigen bleibt auch festzuhalten, dass auch ausdrückliches Lob für die Leistungen der einzelnen Kliniken der StKM ausgesprochen wurde (2015 = 76, 2016 = 109).

2.3 Art der Kontaktaufnahme, Erfolg der Arbeit

Die Kontaktaufnahme mit der Patientenfürsprache erfolgte entweder persönlich, telefonisch, schriftlich oder per Rückmeldekarten auf den Flyern. Während in 2015 die Patientinnen und Patienten am häufigsten telefonisch (34 %) oder persönlich (32 %) Kontakt mit der Patientenfürsprache aufgenommen haben, haben sie in 2016 häufig auch die Rückmeldekarten (30 %) genutzt.

Der Erstkontakt mit den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern fand in beiden Jahren überwiegend über die Patientinnen und Patienten selbst statt (2015

und 2016 = 64 %). In 36 % erfolgte der Erstkontakt über Dritte.

Die Kontaktaufnahme mit den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern erfolgte in beiden Jahren zu ca. 50 % während des Krankenhausaufenthalts und ca. 30 % nach dem Krankenhausaufenthalt. In etwa 5 % erfolgte die Kontaktaufnahme bereits vor dem Krankenhausaufenthalt z. B. für Informationen zu Wahlleistungen und zur Klinik. Der Rest der Personen machte hierzu keine Angabe.

In beiden Jahren konnten die meisten Fälle erfolgreich und teilweise erfolgreich bearbeitet werden (2015 = 66 %, 2016 = 80 %). Erfolgreich bearbeitet bedeutet, dass diese Fälle zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten abgeschlossen werden konnten. Manche Fälle (2015 = 23 %, 2016 = 13 %) waren nicht erfolgreich oder unrealisierbar (z. B. Trennung von Telefon- und Fernsehgebühren bei Nutzung der Telefontarten, Einzelzimmer im Klinikum Bogenhausen, häufigere Briefkasten-Leerung durch die Post, EC-Automaten von verschiedenen Banken in den einzelnen Kliniken). Fälle, die an eine andere Stelle im Klinikum (z. B. an die Klinik- oder Pflegedienstleitung, an den Sozialdienst etc.) abgegeben wurden, waren in den letzten Jahren eher selten.

2.4 Zielgruppenspezifische Auswertung

Auswertung der Fälle nach Altersgruppen

In beiden Jahren hat mehr als 1/3 der Patientinnen und Patienten keine Altersangabe gemacht. Eine Auswertung nach Altersgruppen ist demnach wenig aussagekräftig. Den auswertbaren Rückmeldungen zufolge ergibt sich das Bild, dass sich insbesondere ältere und hochaltrige Menschen an die Patientenfürsprache gewendet haben (2015 und 2016 = 20 % der 66- bis 80-Jährigen, ca. 15 % der ab 81-Jährigen). In einzelnen Fällen haben auch die Eltern von behandelten Kindern und Jugendlichen das Angebot der Patientenfürsprache in Anspruch genommen.

Geschlechtsspezifische Auswertung

In den Jahren 2015 und 2016 haben sich mit über 50 % überwiegend Frauen an die Patientenfürsprache gewendet. Der Anteil der Männer lag bei ca. 40 %. In ca. 8 % der Fälle wurde keine Angabe zum Geschlecht gemacht.

Migrationsspezifische Auswertung

Der Anteil der Patientinnen und Patienten mit einem deutschen Pass lag 2015 bei 57 % und 2016 bei 63 %. Meldungen von Patientinnen und Patienten mit einem ausländischen Pass lagen 2015 bei 8 % und 2016 bei 6 %. Der Rest der Patientinnen und Patienten machte hierzu keine Angabe. Aufgrund des hohen Anteils der Meldungen ohne Angabe zur Nationalität ist keine gezielte migrationsspezifische Auswertung möglich.

Für die Gespräche in ausländischen Sprachen stehen den Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern die hausinternen Dolmetscherinnen und Dolmetscher der StKM zur Verfügung.

2.5 Patientenorientiertes Lob- und Beschwerdemanagement der StKM

Seit 2006 haben alle Klinikstandorte der StKM ein hauseigenes Lob- und Beschwerdemanagement, welches für die Belange der Patientinnen und Patienten und deren Angehörige zuständig ist. Im Gegensatz zur Patientenfürsprache sind dort keine ehrenamtlichen, sondern angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der StKM tätig. An jedem Standort stehen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als direkte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur Verfügung. Lob, Kritik und Anregungen zum Aufenthalt in den Kliniken können anonym über Rückmeldekarten, schriftlich (per E-Mail, Brief oder direkt über die Website), telefonisch und persönlich vor Ort an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Lob- und Beschwerdemanagements gerichtet werden. Seit 2016 steht zusätzlich zu diesen Rückmeldemöglichkeiten standortübergreifend ein Zentrales Beschwerdetelefon zur Verfügung.

Für die Bearbeitung der Rückmeldungen ist ein strukturiertes Verfahren etabliert. Der detaillierte Umgang mit Beschwerden ist in einer Verfahrensanweisung verbindlich festgehalten. Die angesprochenen Sachverhalte werden mit den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Kliniken besprochen, um eine zufriedenstellende Lösung für die Patientinnen und Patienten zu finden. Bei Handlungsbedarf werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet. Zur Dokumentation und Auswertung aller eingehenden Rückmeldungen wird eine Datenbank genutzt. Lob, Anregungen und Kritik werden halbjährlich statistisch ausgewertet und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung gestellt. Außerdem werden die Ergebnisse im Chefarzt-Jour fixe und in den Bereichs- und Stationsleitungskonferenzen vorgestellt sowie standortübergreifend an die Geschäftsführung kommuniziert.

Um eine zügige Bearbeitung der vorgetragenen Sachverhalte zu gewährleisten, sind für die Rückmeldung an die Beschwerdeführerin bzw. an den Beschwerdeführer Zeitziele definiert. Jede Beschwerdeführerin bzw. jeder Beschwerdeführer erhält eine Eingangsbestätigung innerhalb von drei Arbeitstagen. Die abschließende Beantwortung soll innerhalb von zehn Arbeitstagen erfolgen. In den Fällen, in denen das Anliegen nicht direkt vor Ort gelöst werden kann, trägt eine zeitnahe Antwort wesentlich zur Zufriedenheit der Beschwerdeführerin bzw. des Beschwerdeführers bei.

2.6 Arbeitsgruppe Patientenrechte stärken

Entsprechend dem Stadtratsbeschluss vom 05.07.2007 (Sitzungsvorlage Nr. 02-08 / V 10229) hat sich eine Arbeitsgruppe gegründet, die das Ziel hat, die Patientenrechte in der StKM zu stärken. Durch diese Arbeitsgruppe soll die Position der Patientinnen

und Patienten generell, aber insbesondere bei den wichtigen anstehenden Entscheidungen zur Funktions-, Prozess- und Strukturoptimierung im Klinikum größere Berücksichtigung finden.

Der Arbeitsgruppe gehören fünf Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher, die Geschäftsführung der StKM, eine Vertretung des Qualitätsmanagements der StKM, eine Vertretung des RGU sowie die Geschäftsführung des Gesundheitsladens München e.V. an.

Im Jahr 2015 und 2016 haben jeweils vier Sitzungen stattgefunden, bei denen z. B. folgende Themen im Fokus standen: Umbaumaßnahmen, Ausbau von WLAN in den einzelnen Kliniken der StKM, Entlassgespräche, Wartezeiten bei der Aufnahme, Personalsituation in der Pflege, Palliativversorgung, Versorgung von demenzerkrankten Menschen im Krankenhaus etc.

Neben dem regelmäßigen Austausch im Rahmen der Arbeitsgruppe „Patientenrechte stärken“ mit der Geschäftsführung der StKM finden Jour fixe der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher mit den Klinikleitungen der StKM statt. Hier werden in festen Abständen die wichtigsten Anliegen und Beschwerden der Patientinnen und Patienten besprochen. Überdies werden den Klinikleitungen jährlich die Jahresberichte der einzelnen Kliniken der StKM von der Patientenfürsprache übermittelt.

2.7 Team der Patientenfürsprache

Das Team der Patientenfürsprache besteht zur Zeit aus elf Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprechern, in der Regel zwei pro Klinikum. Diese bieten in den einzelnen Klinikstandorten der StKM regelmäßige Sprechstunden (4 bis 6 Stunden wöchentlich) an. Seit 2015 gab es im Team einen größeren Wechsel. Es sind fünf neue Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher hinzugekommen. Für die neuen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher wird zur Einführung in das Aufgabenfeld eine spezielle Schulungseinheit durch den Gesundheitsladen München angeboten. Außerdem kann sich das Team der Patientenfürsprache jederzeit zur fachlichen Unterstützung an den Gesundheitsladen München wenden (bis hin zur Fallbegleitung bei schwierigen Fällen), was auch regelmäßig in Anspruch genommen wird.

Um die kompetente Arbeitsweise zu festigen und weiterzuentwickeln, nehmen die Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher regelmäßig an Teamsitzungen und Fortbildungen sowie Supervisionen teil. Die Veranstaltungen werden vom Gesundheitsladen München e.V. und vom RGU organisiert. Zu folgenden Themen wurden z. B. Fortbildungsveranstaltungen durchgeführt: Neues zu den Patientenrechten, Auswirkungen des Krankenhausstrukturgesetzes, Umgang mit der Schweigepflicht, Sozialdienst im Krankenhaus, Mediation. Neben diesen Fortbildungen können die Patien-

tenförsprecherinnen und Patientenförsprecher auch die Fortbildungsangebote der Bayerischen Krankenhausgesellschaft und des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege nutzen.

Zudem nehmen die Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher regelmäßig an den Ethik-Komitees der Kliniken teil. Es handelt sich hierbei um berufsgruppenübergreifende Beratungsgremien, die Hilfe im Umgang mit ethischen Fragen des Krankenhausalltags bieten. Auch von der Patientenförsprache können Patientenfälle zu konkreten ethischen Fragestellungen in die klinischen Ethik-Komitees eingebracht werden.

Einzelne Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher nahmen am bundesweiten Patientenförsprechertag in Berlin (März 2015 und April 2016), am 3. Bayerischen Patientenförsprechertag in Augsburg (November 2015) und am 4. Bayerischen Patientenförsprechertag in Regensburg (Juni 2016) teil. Kernanliegen der Patientenförsprechertage sind die gemeinsamen, fachbezogenen Fortbildungen zu verschiedenen Themen sowie die weitere Vernetzung der Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher. Es bietet ein Fortbildungs- und Diskussionsforum, in dem Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher bundes- und bayernweit ihre Erfahrungen und Anliegen austauschen können.

2.8 Handlungsempfehlungen seitens der Patientenförsprache

Im Folgenden werden Handlungsempfehlungen der Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher wiedergegeben:

1. „Umgang mit den Patientinnen und Patienten: Der Umgang mit den Patientinnen und Patienten ist meist freundlich, könnte aber im ärztlichen und auch im pflegerischen Bereich verbessert werden.
In der Mehrzahl der Fälle in diesem Bereich handelt es sich um Beschwerden über mangelnde Kommunikation. Diese Probleme lassen sich meist rasch und unkompliziert durch Rücksprache mit der betreffenden Person (Ärztin/Arzt/Pflegekraft) bzw. mehrfach auch durch Hinzuziehen der Führungskraft beheben, die daraufhin mit der Patientin oder dem Patienten ein ausführliches Informationsgespräch führt. Patientinnen und Patienten wird so das Gefühl vermittelt, dass sie mit ihren Sorgen und Ängsten ernst genommen werden und sich gut aufgehoben fühlen können. Denn gute Medizin wird in München an vielen Stellen gemacht. Ein gutes Gefühl sollte idealerweise jede Patientin und jeder Patient während ihrer bzw. seiner stationären Behandlung in allen Häusern der StKM haben. Entsprechende Sensibilisierung beim Personal wäre daher sehr wünschenswert.

2. Mehr Zeit: Es wäre generell wünschenswert, wenn für das Gespräch zwischen Ärztin und Arzt, aber auch Pflegekräften, die derzeit die Hauptlast der Kommunikation zu tragen haben, und Patientin und Patient mehr Zeit zur Verfügung stehen würde. Gerade ältere Menschen, die eine immer größere Zahl der Patientinnen und Patienten im Klinikum ausmachen, bräuchten mehr persönliche Zuwendung durch die Ärztinnen bzw. Ärzte und Pflegekräfte.
3. Ausführliche Entlassungsgespräche: Diese sollten verbindlich stattfinden, ausreichend Zeit beinhalten und den Patientinnen und Patienten sollen wichtige Informationen (Medikation und Empfehlungen für die weitere Behandlung) schriftlich mitgegeben werden.
4. Aufklärung: Vor Untersuchungen und operativen Eingriffen sollte die Aufklärung in einer den Patientinnen und Patienten verständlichen Sprache durchgeführt werden. Die Ärztinnen und Ärzte sollten sich genug Zeit für die Patientinnen und Patienten nehmen, z. B. bei der Information und Aufklärung über die Diagnose, die beabsichtigte Behandlung, über eine bevorstehende OP, den OP-Verlauf und die Entlassung.
5. Aufnahme und Organisation: Die Ablauforganisation muss verbessert werden, um die teilweise zu langen Wartezeiten z. B. bei Untersuchungen bzw. bei der Aufnahme verkürzen zu können.
6. Patientinnen und Patienten mit Demenz mit ihren besonderen Bedürfnissen sollten sowohl in räumlicher als auch personeller Beziehung besser unterstützt werden.
7. Interkulturelle Ausrichtung: Die Stelle „Fachreferentin für Interkulturelle Versorgung“ in der StKM ist zur Zeit nicht besetzt. Die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher haben Sorge, dass mit dem Weggang der hier zuständigen Mitarbeiterin das Thema interkulturelle Kompetenz ins Hintertreffen gerät. Angesichts der steigenden Anzahl ausländischer Patientinnen und Patienten ist dieses Thema sehr wichtig.
8. Risiko für unbefugten Eintritt reduzieren: Die Patientenfürsprecherinnen und -fürsprecher bitten dringend zu überprüfen, wie nachts der Zutritt von Personen, die weder Patientinnen und Patienten noch Besucherinnen und Besucher sind, über die Notaufnahme verhindert werden kann. Das wäre für einen ruhigen Schlaf von einigen Patientinnen und Patienten hilfreich.

9. Kostenloser WLAN-Zugang an allen Standorten: Die fehlende Ausstattung mit WLAN im gesamten Klinikbereich, auch in den Patientenzimmern, wird oft kritisiert.
10. Trennung von Telefon und Fernsehen bei Nutzung der Telefonkarten: Die feste Kopplung der Fernseh- an die Telefonnutzung ist nicht zeitgemäß und teuer, da viele Patientinnen und Patienten über ein Handy verfügen.“

3. 20-jähriges Bestehen der Patientenfürsprache

Am 26.01.2017 wurde mit einem Festakt im Klinikum Bogenhausen das 20-jährige Bestehen der Patientenfürsprache in der StKM gefeiert, die Arbeit der Patientenfürsprache gewürdigt und langjährig mitwirkende Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher entsprechend geehrt. Themen des Festaktes waren ein Rückblick auf die Einrichtung der Patientenfürsprache in der StKM vor 20 Jahren sowie die Vorstellung ebenfalls erfolgreicher Modelle der Patientenfürsprache in anderen Kliniken. In einer Podiumsdiskussion wurde abschließend ein Blick in die Zukunft gewagt.

Zentrale Ergebnisse dieser Veranstaltung waren, dass die Patientenfürsprache im Klinikbereich in München weiterentwickelt werden soll. Aktuell sind in den Münchner Kliniken insgesamt 19 Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher tätig (Stand: 30.01.2018). Es würde begrüßt werden, wenn es gelänge, in allen Münchner Kliniken Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher zu etablieren und in den Austausch zu bringen. Ziel soll ein Münchner Austauschforum sein, um voneinander in der täglichen Arbeit profitieren zu können. Neben dem Austausch könnten auch gemeinsame Fortbildungen der Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher durchgeführt werden. Ein jährlicher Münchner Patientenfürsprechertag könnte beispielsweise dafür einen passenden Rahmen geben.

Etwa 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmer besuchten den Festakt. Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher aus den bayerischen Krankenhäusern und wichtige Akteure in der Gesundheitsversorgung und Gesundheitspolitik waren dieser Einladung gefolgt.

4. Patientenbeauftragte im Referat für Gesundheit und Umwelt

Die Stärkung der Patientinnen und Patienten ist ein sehr wichtiges Anliegen. Am 13.10.2016 hat der Stadtrat daher beschlossen, eine kommunale Patientenbeauftragte bzw. einen kommunalen Patientenbeauftragten einzurichten (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06002). München hat deshalb die erste kommunale Patientenbeauftragte bundesweit bekommen. Die Stelle wurde zum 01.05.2018 besetzt und ist direkt bei der Referentin organisatorisch angesiedelt.

Hauptaufgabe der bzw. des kommunalen Patientenbeauftragten ist es, als Sprachrohr der Patientinnen und Patienten gegenüber Politik und Verwaltung aufzutreten. Es wird erstmals eine zentrale und unabhängige Anlauf- und Koordinierungsstelle für alle Münchner Patientinnen und Patienten und Vertreterinnen bzw. Vertreter von Patienteninteressen geben. Dadurch sollen die Rechte und die Mitbestimmung der Patientinnen und Patienten insgesamt, d. h. sowohl in ambulanten als auch in stationären und teilstationären Gesundheitseinrichtungen verbessert und gestärkt werden.

Alle zwei Jahre wird künftig die bzw. der Patientenbeauftragte einen Bericht zur Patientenorientierung erstellen, in dem die Erfahrungen der unterschiedlichen Beratungs- und Beschwerdestellen im Stadtgebiet zusammengetragen und ausgewertet werden. Dieser wird künftig auch die Rückmeldungen der Patientenförsprecherinnen und Patientenförsprecher in der StKM enthalten.

Die Städtisches Klinikum München GmbH und die Stadtkämmerei sind mit der Bekanntgabe einverstanden.

Die Korreferentin des Referates für Gesundheit und Umwelt, Frau Stadträtin Sabine Krieger, der zuständige Verwaltungsbeirat, Herr Stadtrat Dr. Ingo Mittermaier, 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 das Direktorium HA II/V - Stadtratsprotokolle
an das Revisionsamt
an die Stadtkämmerei
an das Direktorium – Dokumentationsstelle
an das Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-RL-RB-SB
- IV. Wv Referat für Gesundheit und Umwelt RGU-RL-RB-SB
zur weiteren Veranlassung (Archivierung, Hinweis-Mail).