

**Bericht der Patientenbeauftragten 2023/2024 sowie
Bericht über die Tätigkeit der Patient*innenfürsprache
in den Kliniken in München sowie in der München Klinik gGmbH 2023/2024**

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 16347

Bekanntgabe in der Sitzung des Gesundheitsausschusses vom 24.07.2025

Öffentliche Sitzung

Kurzübersicht

zur beiliegenden Bekanntgabe

| | |
|--|---|
| Anlass | Beschluss der Vollversammlung vom 19. Oktober 2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06002) zur „Patientenorientierung in München, Einrichtung einer Stelle eines Patientenbeauftragten“; zweijährlicher Bericht zur Patient*innenorientierung an den Stadtrat, der die Teilberichte der kommunalen Patientenbeauftragten sowie der Patient*innenfürsprache umfasst. |
| Inhalt | In der Bekanntgabe wird über die Anliegen von Münchner Patient*innen bei der Patientenbeauftragten (2023/2024) berichtet sowie über die Tätigkeit der Patient*innenfürsprache in den Kliniken in München und in der München Klinik gGmbH (2023/2024). |
| Gesucht werden kann im RIS auch unter | Kommunale Patientenbeauftragte, Patient*innenfürsprache, Patient*innenorientierung |
| Ortsangabe | (-/-) |

**Bericht der Patientenbeauftragten 2023/2024 sowie
Bericht über die Tätigkeit der Patient*innenfürsprache
in den Kliniken in München sowie in der München Klinik gGmbH 2023/2024**

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 16347

8 Anlagen

Bekanntgabe in der Sitzung des Gesundheitsausschusses vom 24.07.2025
Öffentliche Sitzung

| Inhaltsverzeichnis | Seite |
|--|--------------|
| I. Vortrag der Referentin..... | 3 |
| 1. Tätigkeit und Aufgaben der Patientenbeauftragten..... | 3 |
| 1.1 Anliegen der Patient*innen im Jahr 2023..... | 3 |
| 1.1.1 Anfragende und Art der Kontaktaufnahme | 3 |
| 1.1.2 Art der Anliegen | 5 |
| 1.1.3 Kategorisierung der Patient*innenanliegen | 5 |
| 1.1.4 Zusammenfassung | 6 |
| 1.2 Anliegen der Patient*innen im Jahr 2024..... | 7 |
| 1.2.1 Anfragende und Art der Kontaktaufnahme | 7 |
| 1.2.2 Art der Anliegen | 8 |
| 1.2.3 Kategorisierung der Patient*innenanliegen | 8 |
| 1.2.4 Zusammenfassung und Vergleich mit 2023 | 8 |
| 1.3 Weitere Vergleiche, Erkenntnisse und Unterstützung durch die Beauftragte | 9 |
| 1.3.1 Vergleich seit 2021 | 9 |
| 1.3.2 Unterstützung durch die Patientenbeauftragte | 10 |
| 2. Patient*innenfürsprache in den Kliniken in München..... | 11 |
| 2.1 Kliniken mit einer Patient*innenfürsprache | 11 |
| 2.2 Patient*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH | 12 |
| 2.3 Austausch und Vernetzung | 12 |
| 2.4 Erkenntnisse aus der Patient*innenfürsprache in München 2023/2024 | 13 |
| 3. Erkenntnisse und Bewertung..... | 13 |
| 4. Maßnahmen..... | 15 |
| 5. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten..... | 17 |

| | |
|---------------------------|----|
| II. Bekannt gegeben | 19 |
|---------------------------|----|

I. Vortrag der Referentin

Führende Versorgungsforscher*innen in Deutschland weisen darauf hin, dass aufgrund der demografischen Entwicklung zukünftig weniger Leistungserbringende für mehr, vornehmlich chronisch kranke Patient*innen zur Verfügung stehen werden. Um eine qualitativ hochwertige, patient*innenorientierte, wohnortnahe und finanzierte Gesundheitsversorgung zu gewährleisten, werde die Einbeziehung von und die Mitgestaltung des Gesundheitswesens durch Patient*innen und An- und Zugehörige immer wichtiger. Vor diesem Hintergrund ist die Stelle der Patientenbeauftragten im Gesundheitsreferat (GSR) zu sehen. Sie wurde nach Beschluss der Vollversammlung vom 19.10.2016 (Sitzungsvorlage Nr. 14-20 / V 06002) eingerichtet und am 1. Mai 2018 besetzt. Auf kommunaler Ebene stellt sie eine Einrichtung dar, 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 erfolgt zweijährlich. Zusätzlich zur Berichterstattung der Patient*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH wird auch über die Anliegen der Patient*innen weiterer Kliniken in München berichtet, soweit über die Patient*innenfürsprache mitgeteilt.

Der vorliegende Bericht umfasst zum einen Erkenntnisse aus den individuellen Patient*innenanliegen, die bei der Patientenbeauftragten in den Jahren 2023 und 2024 eingingen. Diese 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.

1. Tätigkeit und Aufgaben der Patientenbeauftragten

Die Patientenbeauftragte 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. Die Erkenntnisse aus den geäußerten Anliegen aus Sicht der Patient*innen werden gemeinsam mit Lob und Anregungen 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- und Beschwerdestellen sowie anderen Expert*innen – trägt die Beauftragte in Form eines Berichts für den Stadtrat zusammen. 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.

1.1 Anliegen der Patient*innen im Jahr 2023

1.1.1 Anfragende und Art der Kontaktaufnahme

An die Patientenbeauftragte wandten sich im Jahr 2023 168 Personen mit 203 Anliegen. Von 168 Anfragenden waren 95 Frauen, 42 Männer und 19 Institutionen; bei 12 Anfragen wurde keine Angabe gemacht. 28 anfragende Personen hatten gemäß den Kriterien der Stelle für Interkulturelle Arbeit des Sozialreferats (SOZ) einen Migrationshintergrund, 84 hatten keinen. In 56 Fällen gab es dazu keine Angabe oder es handelte sich um Institutionen. Die Kontaktaufnahme erfolgte meistens telefonisch (57 %), in 25 % elektronisch, in

17 % persönlich und in 1 % auf postalischem Weg. Die meisten Anfragenden waren zwischen 45 und 64 Jahre alt.

Die Gruppe der Anfragenden lässt sich unterteilen in diejenigen, die für sich selbst anfragten und diejenigen, die für eine andere Person anfragten. Unter den Anfragenden für sich selbst war die Gruppe der 45- bis 64-Jährigen und die Gruppe der 80-90-Jährigen am größten. Unter den Anfragenden für jemand anderen war die Gruppe der 45-64-Jährigen am größten (siehe Tabelle 1):

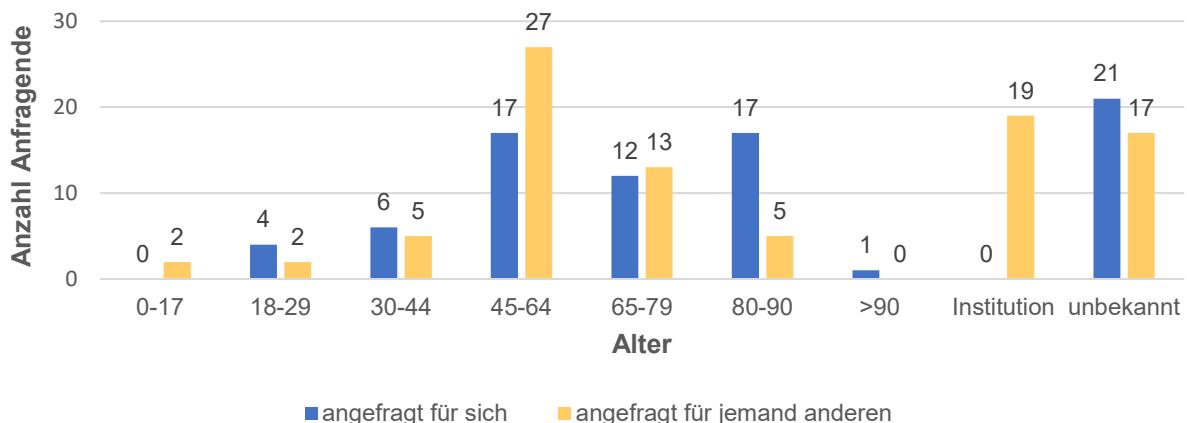


Tabelle 1: Alter der Anfragenden (2023)

Die Gruppe der 168 Patient*innen setzt sich zusammen aus den Personen, die für sich selbst sprachen als auch aus solchen, für die stellvertretend gesprochen wurde. Dabei ist anzumerken, dass in 42 Fällen das Anliegen keiner konkreten Patient*in zugeordnet werden konnte beziehungsweise keine Rückschlüsse auf das Alter gezogen werden konnten. Somit macht die Gruppe der über 80-Jährigen die größte Patient*innengruppe aus (siehe Tabelle 2). Die Patient*innen wohnten fast alle in München (125), 23 wohnten nicht im Stadtgebiet, bei 20 gab es dazu keine Angabe. Bei 32 Patient*innen war zudem ein Behinderungsgrad vorhanden, bei 62 Patient*innen lag kein Behinderungsgrad vor, bei 74 wurde dazu keine Angabe gemacht.

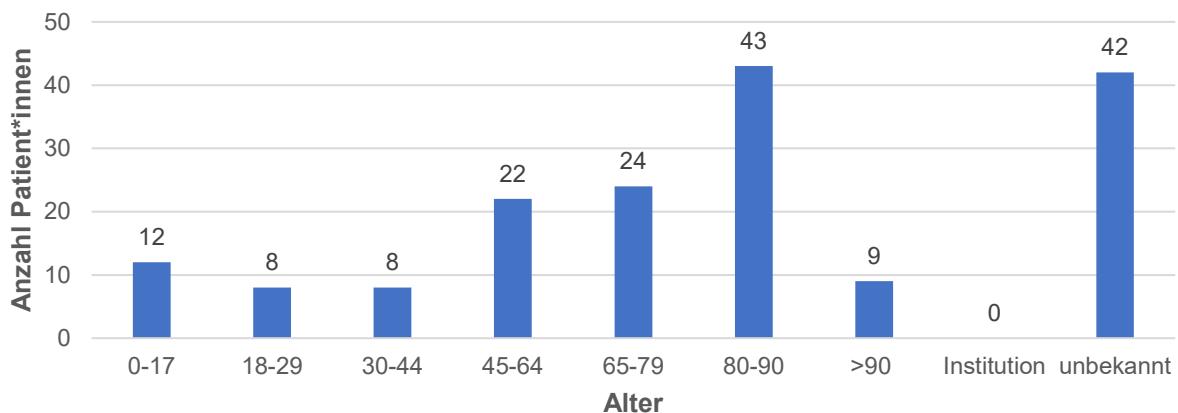


Tabelle 2: Alter Patient*innen (2023)

1.1.2 Art der Anliegen

Unter den vorgebrachten 203 Anliegen standen vor allem die Suche nach Informationen im Vordergrund sowie der Wunsch, eine Beschwerde anzubringen (siehe Tabelle 3).

| Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten 2023 | Anzahl (n = 203) |
|---|------------------|
| Informationen | 153 |
| Beschwerden | 46 |
| Anregungen | 3 |
| Lob | 1 |

Tabelle 3: Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten 2023

1.1.3 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 4):

| Kategorien der Patient*innenanliegen 2023 | Anzahl (n = 203) |
|--|------------------|
| a) Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen | 107 |
| b) medizinische und pflegerische Versorgungsthemen | 56 |
| c) Themen bezogen auf Struktur, Ausstattung und Organisation | 18 |
| d) Kommunikation und Interaktion/Umgang | 11 |
| e) Spezielle Themen | 11 |

Tabelle 4: Kategorien der Patient*innenanliegen 2023

Die Kategorie **a) Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen** beinhaltet vor allem thematisch breit gestreute „Suchbewegungen“ nach für Patient*innen relevante Informationen und Beratungsstellen sowie Orientierungs- und Zugangsprobleme. Es wurden vorwiegend folgende Themenbereiche angesprochen:

- Suche nach medizinischen oder therapeutischen Fachpersonen sowie nach spezifischer Beratung und Unterstützung
- Wissen zu ambulanten Versorgungsmöglichkeiten bei akuter und chronischer Erkrankung
- Informationen zu spezifischen Diagnostik- und Therapiemöglichkeiten
- Themen des Zugangs zu medizinischen Einrichtungen (räumlich, zeitlich)

Die Kategorie **b) medizinische und pflegerische Versorgung** von Patient*innen beinhaltet vor allem Anliegen in medizinischen, therapeutischen oder pflegerischen Versorgungssituationen in Klinik, Praxis oder Zuhause. Die Themenbereiche, die am häufigsten angesprochen wurden, sind:

- Übergang von der Klinik nach Hause oder in eine andere Einrichtung, insbesondere unter Berücksichtigung der Weiterversorgung (Entlassmanagement)
- medizinische oder pflegerische Behandlung
- weitere Themen, wie zum Beispiel vermutete Behandlungsfehler

Bei diesen Anliegen handelte es sich meistens um Beschwerden und damit verbundene Fragen.

In der Kategorie der Anliegen **c)**, die die **Struktur, Ausstattung und Organisation einer Einrichtung** für Patient*innen betreffen, wurden vor allem folgende Themenbereiche angesprochen:

- Ausstattung mit Personal oder Therapieplätzen einer Einrichtung
- Organisation der Behandlung oder Versorgung rund um die Patient*innen

In dieser Rubrik gab es auch Anregungen, zum Beispiel zur Einrichtung von Beratungsstellen.

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

- Kommunikation und Informationsweitergabe, zum Beispiel zu Diagnose, Therapie, oder Entlassung
- Einbezug der Zu- und Angehörigen
- verbaler und nonverbaler Umgang mit Patient*innen und Zu- und Angehörigen, zum Beispiel im Behandlungsprozess oder bei einer Beschwerde

In dieser Kategorie gab es vorwiegend Beschwerden.

Die Kategorie **e) spezielle Themen** beinhaltet Anliegen rund um die Bereiche

- Patient*innenrechte
- gesetzliche oder private Krankenversicherung

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

1.1.4 Zusammenfassung

Die Anliegen im Jahr 2023 betrafen ein weites Spektrum im Bereich „Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen“. Insbesondere die Suche nach medizinischen oder therapeutischen Fachpersonen und spezifischer Beratung sowie Informationen zu Therapie- und Versorgungsmöglichkeiten bei akuter oder chronischer Erkrankung wurden hier angesprochen. Weitere häufige Anliegen betrafen den Themenbereich der „medizinischen und pflegerischen Versorgung“, hier vor allem das Entlassmanagement und die medizinische Behandlung sowie vermutete Behandlungsfehler. Themen der „Struktur und Organisation einer Einrichtung“ betrafen vor allem die Personalausstattung und die Organisation von Behandlung. „Kommunikation und Interaktion“ mit Patient*innen sowie „spezielle Themen“ wurden am wenigsten häufig thematisiert.

1.2 Anliegen der Patient*innen im Jahr 2024

Im zweiten Erhebungsjahr 2024 wurden weitere 184 Anliegen von 143 Anfragenden aufgenommen.

1.2.1 Anfragende und Art der Kontaktaufnahme

Von den 143 Anfragenden waren 80 Frauen, 30 Männer sowie 29 Institutionen. Bei 4 Anfragenden wurde keine Angabe gemacht. 32 Anfragende hatten einen Migrationshintergrund, 59 hatten keinen. In 52 Fällen gab es entweder dazu keine Angabe oder es handelte sich um Institutionen. Die Kontaktaufnahme erfolgte meistens telefonisch (50 %), in 30 % per E-Mail, in 16 % persönlich und in 5 % auf postalischem Weg. Die meisten Anfragenden waren zwischen 45 und 64 Jahre alt.

Die Gruppe der Anfragenden lässt sich unterteilen in diejenigen, die für sich selbst anfragten und diejenigen, die für eine andere Person anfragten. Unter den Anfragenden für sich selbst war die Gruppe der 45- bis 64-Jährigen am größten. Unter den Anfragenden für jemand anderen waren Institutionen die häufigste Gruppe (siehe Tabelle 5):

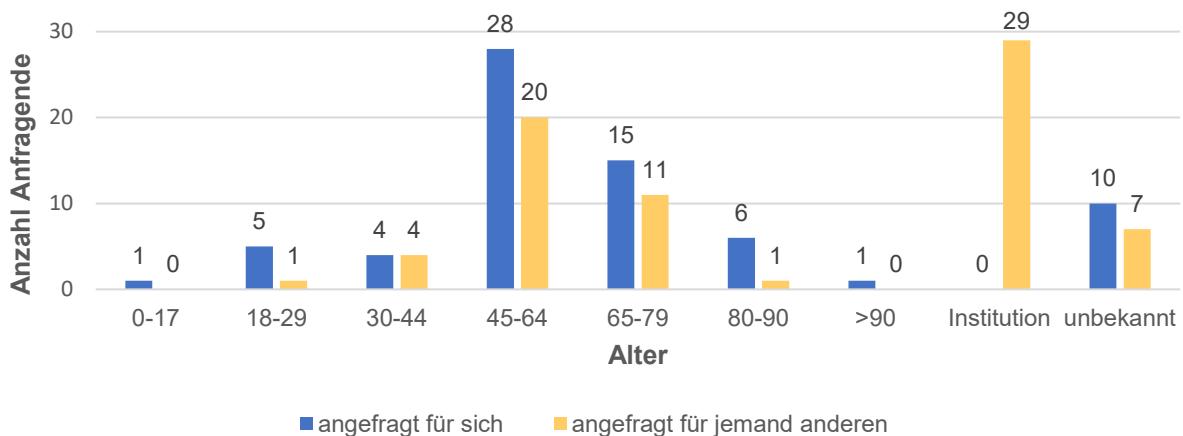


Tabelle 5: Alter der Anfragenden (2024)

Die Gruppe der 143 Patient*innen setzt sich zusammen aus den Personen, die für sich selbst sprachen als auch aus solchen, für die stellvertretend gesprochen wurde. Dabei ist anzumerken, dass in 34 Fällen das Anliegen keiner*m konkreten Patient*in zugeordnet werden konnte beziehungsweise keine Rückschlüsse auf das Alter gezogen werden konnten. Somit macht die Gruppe der über 45-64-Jährigen die größte Patient*innengruppe aus (siehe Tabelle 6). Die Patient*innen wohnten fast alle in München (103). Bei 20 Patient*innen war zudem ein Behinderungsgrad vorhanden, bei 55 Patient*innen lag kein Behinderungsgrad vor, bei 68 wurde dazu keine Angabe gemacht.

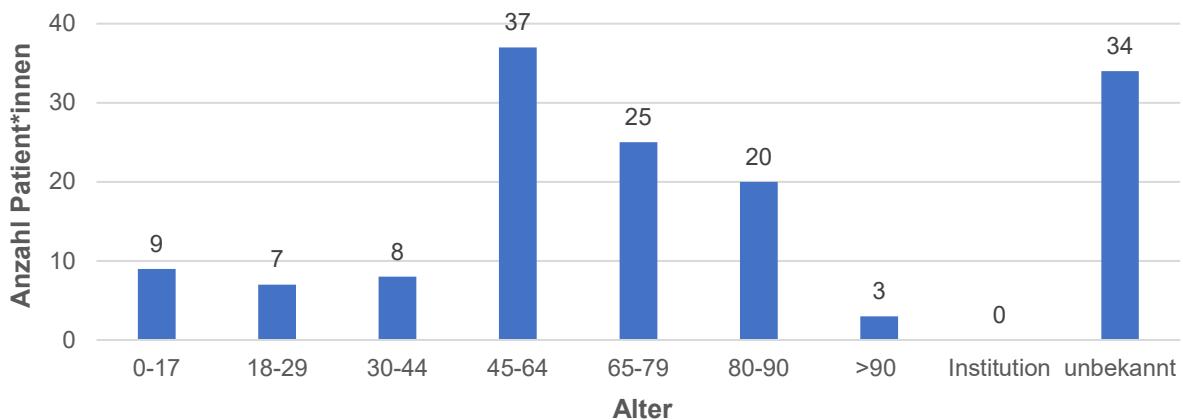


Tabelle 6: Alter Patient*innen (2024)

1.2.2 Art der Anliegen

Die 184 Anliegen verteilten sich wie folgt (siehe Tabelle 7).

| Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten 2024 | Anzahl (n = 184) |
|---|------------------|
| Informationen | 114 |
| Beschwerden | 64 |
| Anregungen | 4 |
| Lob | 2 |

Tabelle 7: Art der Anliegen bei der Patientenbeauftragten 2024

1.2.3 Kategorisierung der Patient*innenanliegen

Thematisch zugeordnet ergaben sich für die Anliegen folgende Häufigkeiten (siehe Tabelle 8):

| Kategorien der Patient*innenanliegen 2024 | Anzahl (n = 184) |
|--|------------------|
| a) Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen | 93 |
| b) medizinische und pflegerische Versorgungsthemen | 41 |
| c) Themen bezogen auf Struktur, Ausstattung und Organisation | 29 |
| d) Kommunikation und Interaktion/Umgang | 14 |
| e) Spezielle Themen | 7 |

Tabelle 8: Kategorien der Patient*innenanliegen 2024

1.2.4 Zusammenfassung und Vergleich mit 2023

Das Themengebiet „Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen“ wurde 2024 am häufigsten angesprochen, gefolgt von der Kategorie „medizinische und pflegerische“

Versorgung“, in der die Themen Entlassung aus der Klinik, die medizinische Behandlung und vermutete Behandlungsfehler am häufigsten angesprochen wurden. Im Themenbereich „Struktur und Organisation einer Einrichtung“ wurden vor allem Personalausstattung und Organisationsabläufe in Einrichtungen thematisiert. „Kommunikation und Interaktion“ sowie „spezielle Themen“ wurden weniger häufig angesprochen.

In beiden Jahren, 2023 und 2024, dominierten somit die Orientierungs- und Zugangsthemen und die Rubrik „medizinische und pflegerische Versorgung“. Obwohl das Spektrum der Anliegen jeweils sehr weit gefasst war, wurden in beiden Jahren in diesen beiden Kategorien die Suche nach medizinischen oder therapeutischen Fachpersonen oder nach einer spezifischen Beratung und Information zu Therapie- und Versorgungsmöglichkeiten sowie Anliegen rund um den Übergang von der Klinik in eine weiterbehandelnde Einrichtung sowie die medizinische Behandlung am häufigsten thematisiert. Die „Struktur und Organisation einer Einrichtung“ im Sinne von Personalausstattung und Organisation rund um die Behandlung stand in beiden Jahren an dritter Stelle, gefolgt von der Rubrik „Kommunikation/Interaktion“. Spezielle Themen“ wurden (im Jahr 2023 zusammen mit dem Thema „Kommunikation/Interaktion“) am wenigsten häufig angesprochen.

1.3 Weitere Vergleiche, Erkenntnisse und Unterstützung durch die Beauftragte

1.3.1 Vergleich seit 2021

Ein Vergleich der Kategorien seit dem letzten Erhebungszeitraum 2021 zeigt, dass im Jahr 2021 noch das spezielle Thema Corona vorherrschte. 2022 dominierte der Themenbereich „Orientierung im und Zugang zum Gesundheitswesen“ gefolgt von speziellen Themen (vorwiegend Anliegen rund um Corona) und den Versorgungsthemen (siehe Tabelle 9). Bei den medizinischen und pflegerischen Versorgungsthemen zeichnen sich seit 2021 Anliegen zum Thema „Entlassung aus der Klinik nach Hause oder eine weiterversorgende Einrichtung“ kontinuierlich ab. Dieses Thema sowie die Suche nach medizinischen und therapeutischen Fachpersonen (in der Rubrik der Orientierungsthemen präsent) ist auch in Fachkreisen innerhalb und außerhalb des GSR bekannt. Dies zeigen zum Beispiel das verstetigte jährliche Fachgespräch Entlassmanagement des GSR und des SOZ mit regelmäßig über 130 teilnehmenden Fachkräften, siehe <https://stadt.muenchen.de/infos/pflegefachinformationen.html>, das „Vernetzungsgremium Entlassmanagement für Menschen in besonderen Lebenslagen“, die bereitgestellten [Online-Informationen der LHM zum Thema Entlassmanagement](#) sowie das Stadtratshearing im März 2025 zur ärztlichen und kinderärztlichen Versorgung. In allen Erhebungszeiträumen war der Informationsbedarf der Anfragenden wesentlich höher als der Beschwerdebedarf. Selbst wenn sich beschwert wurde, war die Beschwerde häufig mit der Frage verbunden, wie es nun für eine gute Lösung weitergehen und wo man sich hinwenden könne. Ein ausdrückliches Lob wurde – wie in den letzten Erhebungszeiträumen – nur selten geäußert; es bezog sich auf die Versorgung und die Kommunikation in einer Klinik sowie auf eine Beratungsstelle.

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Anzahl der Anliegen | 121 (100 %) | 153 (100 %) | 203 (100 %) | 184 (100 %) |
| Themen | | | | |
| Orientierungsthemen | 25 (21 %) | 64 (42 %) | 107 (53 %) | 93 (50 %) |
| Versorgungsthemen | 24 (20 %) | 23 (15 %) | 56 (28 %) | 41 (22 %) |
| Struktur, Ausstattung, Organisation | 4 (3 %) | 9 (6 %) | 18 (9 %) | (16 %) |
| Kommunikation | 4 (3 %) | 10 (6 %) | 11 (5 %) | 14 (8 %) |
| Spezielle Themen | 64 (53 %) | 47 (31 %) | 11 (5 %) | 7 (4 %) |

Tabelle 9: Kategorien der Patient*innenanliegen in den Berichtszeiträumen

Über den gesamten Zeitverlauf der letzten vier Jahre wendeten sich am häufigsten 45- bis 64-jährige Anfragende an die Patientenbeauftragte. Es waren durchwegs überwiegend Frauen. 2021/2022 fragten die Anfragenden noch eher für sich selbst, seit 2023 wird eher für andere angefragt, vor allem Töchter für einen Elternteil. Der Anteil der Anfragenden mit einem Migrationshintergrund bewegte sich in allen vier Jahren um die 20 Prozent. Bei der Kontaktart war kontinuierlich die telefonische am häufigsten.

1.3.2 Unterstützung durch die Patientenbeauftragte

Die Patientenbeauftragte unterstützt inhaltlich darin, Hilfesuchenden eine jeweils passende Beratungs- oder Beschwerdestelle bzw. eine andere weiterhelfende Einrichtung anzubieten. Dies sind zum Beispiel die Patient*innenberatungsstelle des Gesundheitsladen München e. V. oder die Unabhängige Patientenberatung Deutschland in München (UPD) sowie auf spezielle Patient*innengruppen und ihre besonderen Bedürfnisse ausgerichtete Beratungsstellen zum Beispiel rund um Migration, LGBTIQ*, Alter(n), Psychiatrieerfahrung und einige andere. Zudem wird über Stellen informiert, die angesprochen werden können, wenn Unterstützung in schwierigen persönlichen oder wirtschaftlichen Lebenssituationen nötig ist oder es gilt, eine drohende Gefährdung abzuwenden, wie zum Beispiel die Bezirkssozialarbeit oder der Gerontopsychiatrische Dienst. Auch über die in Kliniken tätigen Patientenfürsprecher*innen sowie Beschwerdemanagement-Einrichtungen wird informiert. Die Patientenbeauftragte stellt bei Bedarf auch unterstützende Informationen bereit. Sie informiert beispielsweise über die [Selbsthilfe München](#) und ihr Beratungs- und Vermittlungsangebot. Aufgrund der Individualität und Komplexität der Anliegen findet sich an dieser Stelle keine vollständige Auflistung aller Einrichtungen, über die die Patientenbeauftragte informiert. Auf der [Webseite der Patientenbeauftragten](#) findet sich ein Überblick über Beratungs- und Beschwerdestellen für Patient*innen in München. Auf [muENCHEN.de unter der Rubrik Bürgerservice, Gesundheit und Soziales](#) oder im [Dienstleistungsfinder der Stadt München](#) können zudem viele weitere unterstützende Stellen der Landeshauptstadt München (LHM) gefunden werden. Darüber hinaus ist festzustellen, dass sich ein telefonischer Kontakt mit den Anfragenden besonders bewährte, um niederschwellig und gezielt weiterhelfen zu können, und auch, um Patient*innen oder ihre Zu- und Angehörigen zu ermutigen, für sich und ihre Belange einzutreten.

2. Patient*innenfürsprache in den Kliniken in München

Patientenfürsprecher*innen in den Kliniken in München sind eine wichtige Anlaufstelle für Patient*innen im Krankenhaus. Sie stellen mit ihrem Angebot 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 An- und Zugehörigen 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, zum Beispiel zu den Abläufen in der Klinik. In der Regel verlassen die Patient*innen, die Kontakt zur Patient*innenfürsprache hatten, die Klinik zufriedener und geben diese positiven Erfahrungen wiederum in ihrem Umfeld weiter. Von der Arbeit der Patient*innenfürsprache profitieren somit nicht nur Patient*innen und deren An- und Zugehörige, 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 sowie einer Seelsorge- und Mediationsfunktion. Überdies beinhaltet die Patient*innenfürsprache auch eine Feedbackfunktion für das medizinische und pflegerische Personal.

2.1 Kliniken mit einer Patient*innenfürsprache

Es gibt unterschiedliche Modelle einer Patient*innenfürsprache. Das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGPP) und die Bayerische Krankenhausgesellschaft e. V. (BKG) geben seit 2012 [Handlungsempfehlungen](#) heraus, die den Kliniken als Anleitung und Unterstützung bei der Einrichtung dieser in Bayern nur freiwilligen Leistung dienen sollen.

Von über 50 Kliniken in München halten derzeit 24 Kliniken eine Patient*innenfürsprache vor (Stand Januar 2024):

- Aramed Fachklinik München
- Augenklinik Herzog Carl Theodor
- Frauenklinik Dr. Geisenhofer
- Internistisches Klinikum München Süd
- kbo-Heckscher-Klinikum München
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Atriumhaus
- kbo-Isar-Amper-Klinikum München Nord
- kbo-Kinderzentrum München
- kbo-Tagesklinik für Psychiatrie am kbo-Kinderzentrum München
- kbo-Isar-Amper-Klinikum Tagesklinik und Ambulanz München Berg am Laim
- Klinikum Dritter Orden
- Klinikum Rechts der Isar der Technischen Universität München
- Krankenhaus Barmherzige Brüder
- Krankenhaus Martha-Maria

- Krankenhaus Neuwittelsbach
- LMU-Klinikum Großhadern
- LMU-Klinikum Innenstadt
- Maria-Theresia-Klinik
- Marianne-Strauß-Klinik
- München Klinik Bogenhausen
- München Klinik Harlaching
- München Klinik Neuperlach
- München Klinik Schwabing
- München Klinik Thalkirchner Straße

Die Zahl der Fürspracheeinrichtungen liegt knapp über dem bayerischen Durchschnitt von 43 Prozent (Stand 2024). Um die Krankenhaus-Träger dazu zu ermutigen und damit die Anzahl der Fürspracheeinrichtungen zu erhöhen, hat die Gesundheitsreferentin im Juni 2024 alle Münchner Klinikleitungen angeschrieben. Für die Kliniken besteht keine Pflicht, eine Patient*innenfürsprache anzubieten, jedoch setzt sich die LHM dafür ein, dass möglichst viele Kliniken dieses Angebot für Münchner Patient*innen und ihre Zu- und Angehörigen einrichten.

2.2 Patient*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH

Die Patient*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH wurde als eigenes Modell kooperativ zwischen Klinik, GSR und Gesundheitsladen München e. V. entwickelt und bereits 1996 per Stadtratsbeschluss von 1995 etabliert (Sitzungsvorlage Nr. 90-96 / V 950267, Gesundheits- und Krankenhausausschuss vom 09.02.1995). Die Fürsprecher*innen an 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 2023/2024 vier der Patientenfürsprecher*innen von der Gesundheitsreferentin mit den Ehrungen „München dankt“ und der „Bayerischen Ehrenamtskarte“ ausgezeichnet.

Die Patient*innenfürsprache arbeitet eng mit dem klinikeigenen Beschwerdemanagement zusammen und bildet so Synergien bei der Bearbeitung der Anliegen zum Wohl der jeweiligen Patient*innen sowie deren An- und Zugehörigen. Daneben praktiziert sie spezielle Dialogmodelle innerhalb der Klinik, zum Beispiel in Form einer Arbeitsgruppe mit der Geschäftsleitung sowie der Mitarbeit in Ethikkomitees. Mit einer regelmäßigen Berichterstattung spiegeln die Patientenfürsprecher*innen die gebündelten Patient*innenanliegen an Klinikleitung und Stadtrat zurück (siehe Anlage 1). Mit ihrem Gesamtkonzept gibt die [Patient*innenfürsprache in der München Klinik gGmbH](#) somit wertvolle Anregungen für eine Qualitätsverbesserung.

2.3 Austausch und Vernetzung

Im Stadtgebiet München findet seit 2019 eine lokale Vernetzung der Patient*innenfürsprache statt. Dabei treffen sich die Patientenfürsprecher*innen zwei Mal im Jahr, um ihre Arbeitsweisen kennenzulernen sowie um sich thematisch auszutauschen. Der Gesundheitsladen München e. V., der Fortbildungen für neue Patientenfürsprecher*innen im

Stadtgebiet anbietet, lässt bei den Treffen seine jahrzehntelange fachliche Erfahrung mit einfließen. Die Treffen fanden 2023/2024 in Präsenz und hybrid statt. Themenschwerpunkte der Treffen waren der Einweiser-Info-Service der München Klinik, die Beziehung zwischen Beschwerdemanagement und Patient*innenfürsprache sowie – wie vom Behindertenbeirat im Mai 2023 vorgeschlagen – der Umgang mit Menschen mit Behinderungen.

2.4 Erkenntnisse aus der Patient*innenfürsprache in München 2023/2024

Eine unter den Patientenfürsprecher*innen durchgeführte Umfrage ergab insbesondere folgende Patient*innenthemen:

- Anliegen rund um das Thema Kommunikation und Umgang mit Patient*innen, vor allem im Rahmen der Aufklärung, beim Einbezug von Zu- und Angehörigen und bei Beschwerden
- Essen (vor allem Qualität oder Organisation)
- medizinische Behandlung und pflegerische Versorgung, auch bei Aufnahme/Notaufnahme
- Vorbereitung der Entlassung aus dem Krankenhaus (Entlassmanagement), insbesondere für ältere Patient*innen
- interne Organisation in der Klinik, zum Beispiel Wartezeiten oder Terminierung
- bauliche Ausstattung der Klinik, zum Beispiel Temperatur im Klinikgebäude
- Sonstige Themen, wie zum Beispiel Inhalt und Übermittlungsdauer von Arztbriefen

Die Patientenfürsprecher*innen hatten bewährte Herangehensweisen für die Bearbeitung der Anliegen, zum Beispiel

- zeitnahe und direkte Bearbeitung, möglichst im Gespräch mit allen Beteiligten
- verständnisvolles empathisches Zuhören und lösungsorientiertes Beraten
- nach Rücksprache mit anfragender Person Einbezug zuständiger Abteilungen
- regelmäßige Besprechungen in verschiedenen Gremien sowie Entwicklung von Lösungsvorschlägen zusammen mit betreffender Abteilung

Die Patientenfürsprecher*innen stellten nach wie vor einen geringen Bekanntheitsgrad ihrer Fürsprache fest. Um diesen zu erhöhen und die Chancen und Herausforderungen der Patient*innenfürsprache zu diskutieren, wirkten mehrere Patientenfürsprecher*innen und der Gesundheitsladen München am 10. Oktober 2024 am Europäischen Gesundheitskongress in München bei einem Panel zur Rolle der Patientenfürsprecher*innen mit. Patientenfürsprecher*innen beteiligten sich zudem am Fachgespräch Entlassmanagement 2023, um Fachpersonen für das Angebot der Fürsprache zu sensibilisieren. Darüber hinaus wurde unter den Patientenfürsprecher*innen auch diskutiert, wie die Fürsprache in den Kliniken bekannter gemacht werden kann, beispielsweise bei der Patient*innenaufnahme, in den Patient*innenzimmern oder durch Information für Multiplikator*innen wie neue Mitarbeitende oder Stationsleitungen.

3. Erkenntnisse und Bewertung

Unter Berücksichtigung der erhobenen Daten durch die Patientenbeauftragte aus den Kapiteln 1.1, 1.2 und 2.4 sowie aus der Perspektive fachlicher Stellen des Gesundheitsrates und darüber hinaus zu Patient*innenthemen in München ergibt sich folgende Bewertung:

- Zentrale Themenfelder sind nach wie vor die Orientierung im und der Zugang zum Gesundheitswesen sowie gesundheitskompetente Einrichtungen und Patient*innen. Insbesondere vulnerable Gruppen wie Ältere, Menschen mit Migrationserfahrung oder Menschen mit Behinderungen, aber auch LGBTQ*, haben das Bedürfnis nach einer guten Orientierung und Information. Dies umfasst beispielsweise eine ausreichende Auskunft über medizinische Versorgungsmöglichkeiten sowie das Auffinden der passenden beratenden oder unterstützenden Stelle.
- Besonders für Gruppen, die einen komplexen Bedarf haben, vulnerabel sind, einen besonderen Bedarf haben (wie zum Beispiel LGBTQ*) oder prekär leben, sind eine bedarfsgerechte medizinische Versorgung, passende Therapieangebote sowie die Koordination der Versorgungs- und Therapieangebote insbesondere zwischen den Sektoren sehr wichtig.
- Gerade Menschen mit sprachlichen Barrieren und geringen Kenntnissen über das deutsche Gesundheitssystem sind häufig auf Dolmetscherdienste sowie auf niederschwellige medizinische Beratung zum Beispiel durch den öffentlichen Gesundheitsdienst angewiesen.
- Die Information über und somit der Zugang zu den vorhandenen Angeboten ist auch für psychisch erkrankte Bürger*innen ein häufig geäußertes Problem. München verfügt über ein ausdifferenziertes System an Behandlung und unterstützenden Hilfen, das sich Suchenden nicht leicht erschließt.
- Im Rahmen der Hausbesuchstätigkeit der Familienhebammen des Sachgebiets „Gesundheitsvorsorge für Menschen in Unterkünften“ fiel auf, dass gelegentlich Menschen mit Fluchthintergrund individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL-Leistungen) angeboten worden sind. Erst mit Erhalt der Rechnung ist den Patient*innen bewusst geworden, dass es sich um eine IGeL-Leistung handelte und sie für die erhaltene Leistung aufkommen mussten.
- Als häufigste Themen wurden in der Patientenberatung im Gesundheitsladen München e. V. 2023/2024 folgende angesprochen:
 - Zahnersatz/zahnärztliche Versorgung wie Zahnersatz/Kieferorthopädie und Eigenanteil, Mängelgutachten, Zahnzusatz-Versicherung, Vollnarkose bei Zahnbehandlung
 - Patient*innenrechte und Ärztepflichten wie Einsichtsrecht, Aufklärungspflicht, Verdacht auf Behandlungsfehler, Ausfallhonorar
 - Leistungs-, beitrags- und versicherungsrechtliche Fragen zur Krankenversicherung wie: Anspruch auf Krankengeld, Aufforderung zur Rehabilitation, Aussteuerung, Beitragsschulden und Leistungsruhen, Nicht-Versicherung, Familienversicherung, Hilfsmittelversorgung (zum Beispiel Rollstuhl), Kostenübernahme von Leistungen

Die klassischen Themen haben sich in der Patientenberatung im Gesundheitsladen München e. V. 2024 gegenüber 2023 kaum verändert. Man konnte feststellen, dass es 2023 und 2024 in Folge der Pandemie viele (Versorgungs-)Anfragen zu Post-Covid bzw. Long-Covid gab. Im Jahr 2024 nahmen die Anfragen zur elektronischen Patientenakte dramatisch zu. Der Gesundheitsladen wurde dazu sowohl von Ratsuchenden als auch Einrichtungen nahezu täglich kontaktiert. Die sehr große Nachfrage spiegelte sich neben etlichen Beratungen auch in circa 40 Vorträgen in 2024 wider.

4. Maßnahmen

Folgende Maßnahmen sollen helfen, die Münchener*innen bei ihren Fragen und Unsicherheiten zu unterstützen:

- Die Patientenbeauftragte steht für die Münchener Patient*innen für Fragen und Informationen rund um die Gesundheitsleistungen und das Gesundheitssystem zur Verfügung. Zusätzlich steht zur Unterstützung die [Website der Patientenbeauftragten](#) bereit, die einen Überblick über patient*innenbezogene Beratungs- und Beschwerdeangebote in München sowie praktische Hilfen bietet, zum Beispiel eine unkomplizierte Suche von Arztpraxen auf der [Webseite des Clubs Behinderter und ihrer Freunde e. V.](#), die auf mobilitätsbeeinträchtigte Menschen eingestellt ist. Das GSR bewirbt das Angebot der Patientenbeauftragten und der Patientenfürsprecher*innen aktiv medial, zum Beispiel auf Social Media wie Instagram und Facebook, auf mehreren Internetseiten der LHM sowie durch die Verteilung von Rückmeldekarten in den Alten- und Service-Zentren. Darüber hinaus präsentiert die Patientenbeauftragte dieses Angebot auch auf Öffentlichkeitstagen, wie bei den Bürgerforen zur Leitlinie Gesundheit oder dem Tag Dasein für München der LHM.
- In Kliniken gibt es die Patient*innenfürsprache als wichtige vertrauensbildende, niedrigschwellige und unbürokratische Hilfe. Münchener Kliniken, die eine Patient*innenfürsprache einrichten wollen oder bereits haben, werden von der Patientenbeauftragten bei der Vernetzung der Patientenfürsprecher*innen unterstützt in Kooperation mit dem Gesundheitsladen e. V., der zudem neue Fürsprecher*innen aus- und weiterbildet. Die Patientenbeauftragte arbeitet stetig daran, die Bürger*innen über das Angebot der Patient*innenfürsprache zu informieren, zum Beispiel an Öffentlichkeitstagen oder in den Alten- und Servicezentren.
- Darüber über hinaus stehen die Patientenberatungsstellen des Gesundheitsladens München e. V. sowie der Unabhängigen Patientenberatung Deutschlands für eine unabhängige Patient*innenberatung zur Verfügung. Der Gesundheitsladen berät seit 45 Jahren telefonisch und persönlich vor Ort in der Astallerstraße oder in den acht Außenstellen, auf Wunsch auch schriftlich oder anonym über eine Online-Plattform, in Einzelfällen auch über Video. Handreichungen des Gesundheitsladens München e. V. ergänzen das Informationsangebot.
- Neben den Beratungsstellen für Patient*innen stehen im ambulanten Bereich eine Vielzahl an unterstützenden patient*innenspezifischen Selbsthilfegruppen des Selbsthilfenzentrums München zur Verfügung.
- Die Patientenbeauftragte vernetzt punktuell und thematisch Akteur*innen im Gesundheitswesen zu verschiedenen Patient*innenthemen und fördert deren Kommunikation. Dies geschah zum Beispiel im Rahmen der Patient*innenfürsprache oder im Rahmen der Teilnahme an Arbeitskreisen.
- Um den Bekanntheitsgrad der Patientenbeauftragten in München weiter zu erhöhen und das Angebot auch für Menschen mit Behinderungen noch zugänglicher zu machen, wird der Internetauftritt der Patientenbeauftragten in Zusammenarbeit mit der Fachstelle „Inklusion und Gesundheit“ und dem IT-Referat in Leichte Sprache übersetzt.
- Wichtige Foren, die zur Verbesserung des Übergangs von besonders vulnerablen Patient*innen aus dem Krankenhaus nach Hause oder in eine weiterbehandelnde Einrichtung, beitragen können, haben sich bewährt. Dazu zählt das Fachgespräch Entlassmanagement des GSR und des SOZ sowie das Vernetzungsgremium Entlassmanagement für Menschen in besonderen Lebenslagen. Letzteres trifft sich im Rahmen des Fachgesprächs sowie ein weiteres Mal im Jahr und diskutiert aktuelle Herausforderungen, die im Entlassmanagement bei Menschen ohne Krankenversicherung (vor allem Obdachlose), Menschen mit Behinderung, Menschen mit

Suchterkrankung und Menschen mit Demenz auftreten. Ergänzt werden diese Diskussionen durch kurze Impulsvorträge zu bestimmten Themen (zum Beispiel Demenz im Krankenhaus).

- Für psychisch erkrankte Bürger*innen erstellt die Koordination für Psychiatrie und Suchthilfe im GSR einen „Wegweiser“ zu den Angeboten für psychisch erkrankte Menschen, der über die Website gesund-in-muenchen.de voraussichtlich ab Juni 2025 erreichbar sein wird. Das Angebot entsteht auch im Rahmen des zweiten Aktionsplans der LHM zur Umsetzung der UN-Konvention für die Rechte von Menschen mit Behinderungen. An der Erstellung des Wegweisers sind Bürger*innen mit psychischer Erkrankung beratend beteiligt.
- Gerade von Menschen mit sprachlichen Barrieren und geringen Kenntnissen über das deutsche Gesundheitssystem wird die Hausbesuchstätigkeit durch medizinische Fachkräfte vom GSR als niederschwelliges, kostenloses Beratungsangebot zu gesundheitlichen Themen in verdichteten Wohnformen besonders gut angenommen.
- Für Menschen mit Fluchthintergrund wurde zusammen mit dem Gesundheitsladen ein Informationsblatt zu IGeL-Leistungen entworfen.
- Der Gesundheitsladen berät seit 44 Jahren Ratsuchende zu ihren Rechten. Beratungen finden telefonisch und persönlich vor Ort in der Astallerstraße sowie in seinen acht stadtweiten Außenstellen statt. Zusätzlich gibt es Beratungen auf Wunsch auch schriftlich oder anonym über ein Online-Angebot, mittlerweile auch in Einzelfällen über Video. So kann jede*r Ratsuchende für sich das passende Format finden. Das Beratungsangebot hat sich bewährt, das bestätigt die gleichbleibend hohe Nachfrage nach Beratungen sowie Informationen, die der Gesundheitsladen zum großen Teil selbst herausgibt. Oft wird nach diesen Handreichungen zum Beispiel zu Patient*innenrechten / Ärztepflichten oder die Zahnersatz-Thematik gefragt, meist im Nachgang zu einer persönlichen Beratung oder Vorträgen. Auch andere Beratungsstellen holen regelmäßig die Expertise des Gesundheitsladens ein.

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

- 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.
- Die im Kontext des Entlassmanagements erwähnte besonders vulnerable Gruppe der älteren Menschen wird sich angesichts der prognostizierten demografischen Entwicklungen weiter vergrößern. Auch die Zahl der alleinstehenden älteren Patient*innen sowie der älteren Menschen mit Migrationsbiografie wird zunehmen. Daher ist es unerlässlich, die erfolgreiche Zusammenarbeit mit den (Beratungs-)Einrichtungen der Altenhilfe fortzusetzen und die Vernetzung im Rahmen des Fachgesprächs Entlassmanagement zu intensivieren. Nur so kann den damit verbundenen Herausforderungen begegnet werden, wie beispielsweise den Bedürfnissen von mit Menschen mit Demenz im Klinikalltag, dem kultursensiblen Umgang mit älteren Menschen und einem effektiven Entlassmanagement für alleinstehende Patient*innen.
- Auch das Thema Übergangspflege im Krankenhaus, das der Gesetzgeber aufgegriffen hat, wird das SOZ und das GSR in Zukunft beschäftigen. Versicherte haben im Anschluss an eine Krankenhausbehandlung für längstens zehn Tage Anspruch auf Übergangspflege, wofür es unterschiedliche Umsetzungsmöglichkeiten gibt (sektoren-übergreifende Versorgungseinrichtung oder an einem anderen Standort

eines Krankenhauses). Dies ist ein wichtiger Baustein in der Versorgung zwischen Beendigung medizinischer Behandlung in Kliniken und Rückkehr in die eigene Häuslichkeit. Er stellt eine lange diskutierte Brücke zwischen der klinischen Versorgung und einer Weiterversorgung dar, zumal die Angebote an Kurzzeitpflege aufgrund der bekannten Rahmenbedingungen zu gering sind. Bereits 2023 startete das bundesweite Innovationsfondsprojekt mit dem Titel „ÜberPflege – Pflegezentriert gestaltete Übergangspflege im Krankenhaus zur Reduzierung von Nachsorgeengpässen im Anschluss einer stationären Behandlungsbedürftigkeit im Rahmen des Entlassmanagements“. Als Ziel beschrieben ist die Weiterentwicklung der Übergangspflege nach § 39 e SGB V und Evaluation der bisherigen Durchführung der Übergangspflege. Das GSR ist hier Kooperationspartner und hat einen Sitz im Beirat (siehe auch <https://innovationsfonds.g-ba.de/projekte/versorgungsforschung/ueberpflege.610>).

5. Abstimmung mit den Querschnitts- und Fachreferaten

Die Bekanntgabe ist mit der München Klinik, dem Sozialreferat, dem Seniorenbeirat, dem Behindertenbeirat, dem Migrationsbeirat, der Gleichstellungsstelle für Frauen sowie der Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ* abgestimmt. Die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ*, die Gleichstellungsstelle für Frauen und die München Klinik zeichnen die Bekanntgabe ohne Anmerkungen mit.

Das Sozialreferat zeichnet die Bekanntgabe mit. Angemerkt Ergänzungen wurden in die Bekanntgabe eingearbeitet.

Die Stellungnahmen des Behindertenbeirats (Anlage 5), des Seniorenbeirats (Anlage 7) und des Migrationsbeirats (Anlage 8) sind der Bekanntgabe angehängt.

Der Seniorenbeirat teilt in seiner Stellungnahme mit, dass die Patientenbeauftragte und ihre Tätigkeit nach wie vor zu wenig bekannt seien. Die Anregung wurde und wird aufgegriffen, an einer breiten und intensiven Bekanntmachung und Information über die Tätigkeit der Patientenbeauftragten weiterhin kontinuierlich zu arbeiten. Ergänzend zu den Maßnahmen unter 4 wird zum Beispiel eine gezielte intensivere Ansprache von Schnittstellen angedacht. Der Seniorenbeirat geht mit den Handlungsfeldern im Bericht konform und merkt an, dass die aufgeführten Maßnahmen zur Versorgung vulnerabler Gruppen nicht ausreichend seien. Das GSR setzt sich – in Zusammenarbeit mit weiteren Referaten und Akteur*innen – kontinuierlich für eine Verbesserung der Versorgung von und zielgerichteten Information für vulnerable Patient*innengruppen ein.

Der Migrationsbeirat stellt in seiner Stellungnahme die Funktion der „Patientenfürsprecherin der Landeshauptstadt München“ in Frage. Unter anderem wird Qualität, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der Patientenbeauftragten hinterfragt; es lägen außerdem Doppelstrukturen vor. Es wird eine Umstrukturierung in eine „zentrale Koordinierungsstelle“ empfohlen, die sich auf „Meta-Ebene [...]“ um die Bündelung, Bewertung und Optimierung der Beratungsangebote in München kümmert. Das GSR sieht keinen Grund, die Konzeptualisierung der Rolle der Patientenbeauftragten als niedrigschwellige Anlauf- und Orientierungsstelle für Patient*innen sowie als Feedback- und Vernetzungsstelle in Frage zu stellen bzw. zu ändern. Eine übergreifend koordinierende Funktion für alle Beratungsstellen zu etablieren, ist aus GSR-Sicht nicht sinnvoll, da Patient*innenthemen, Versorgung und Prävention im Sinne einer Lösungsorientierung zusammen und vom Thema her gedacht, bearbeitet und koordiniert werden sollten. Die weitere Schaffung einer Funktion, die Strukturen bündelt, führt deshalb nicht zu besseren Lösungen für Patient*innen. Die Intention des GSR ist es vielmehr, gerade auf die einzelnen Patient*innen einzugehen und konkrete Hilfe bei dem konkreten Problem anzubieten; dies war und ist bis heute sehr erfolgreich.

Das GSR nimmt in seiner Gesamtheit mit seinen fachlichen Stellen im Haus, zum Beispiel

aus dem Gesundheitsschutz, der Gesundheitsvorsorge und der Gesundheitsplanung, und in Zusammenarbeit bzw. Absprache mit anderen Referaten bereits Koordinationsaufgaben zu Patient*innenangelegenheiten wahr. Eine weitere Koordinierungsstelle für nicht als erforderlich erachtet. Das GSR ist schließlich der Ansicht, dass in themenbezogenen Arbeitskreisen und Gremien Probleme eruiert und Lösungen erarbeitet werden – auch mit Einbezug der Patient*innensicht, die unter anderem durch Beratungsstellen vermittelt werden. Der Vorschlag des Migrationsbeirats nach einer Koordination von zusätzlichen Strukturen kann als Anregung verstanden werden, diese in den Arbeitskreisen ausreichend einzubeziehen. Zur Anzahl der Anliegen bei der Patientenbeauftragten pro Jahr ist anzumerken, dass neben der Information für Patient*innen und Bürger*innen weitere Aufgaben bestehen (Feedbackfunktion, Vernetzung), die im Bericht auch beschrieben sind. Eine Aufrechnung der vermuteten Kosten der Stelle mit der Anzahl der eingetroffenen Anliegen erscheint deshalb nicht zielführend, zumal eine hohe Quantität aufgenommener Anliegen nicht automatisch auf eine gute Qualität der Arbeit schließen lässt. An der Benennung der Patientenbeauftragten als Patientenfürsprecherin im Titel und innerhalb der Stellungnahme wird zuletzt deutlich, dass trotz der Beschreibungen im Bericht in Kapitel 1 und 2 eine noch intensivere Information und Aufklärung für Schnittstellen erforderlich ist.

Die Patientenbeauftragte wird sich für einen Austauschtermin mit dem Migrationsbeirat in Verbindung setzen.

Anhörung des Bezirksausschusses

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

Der Korreferent des Gesundheitsreferats, Herr Stadtrat Stefan Jagel, der zuständige Verwaltungsrat, Herr Stadtrat Michael Dzeba, das Sozialreferat, der Seniorenbeirat, der Migrationsbeirat, der Behindertenbeirat, die Gleichstellungsstelle für Frauen und die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ* haben einen Abdruck der Bekanntgabe 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 III.

über Stadtratsprotokolle (D-II/V-SP)

an das Direktorium – Dokumentationsstelle

an das Revisionsamt

z. K.

IV. Wv. Gesundheitsreferat GSR-BdR-SB

1. Die Übereinstimmung des vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.

2. An das Gesundheitsreferat GSR-GS

An das Gesundheitsreferat GSR-PB

An das Sozialreferat

An den Seniorenbeirat

An den Migrationsbeirat

An den Behindertenbeirat/die Behindertenbeauftragte

An die Gleichstellungsstelle für Frauen

An die Koordinierungsstelle zur Gleichstellung von LGBTIQ*

z.K.

Am