

Ergebnisse der Befragung von Einrichtungen zu Patient*innenanliegen

Einrichtungsarten und ihre Teilnahme an der Umfrage

Art der Einrichtung	Anzahl / Prozent
Selbsthilfe.....	23 / 15
Leistungserbringende der medizinischen Versorgung (stationär).....	18 / 12
Leistungserbringende der medizinischen Versorgung (ambulant).....	12 / 8
Patient*innenfürsprache in Münchner Kliniken.....	12 / 8
Beratungs- und Beschwerdestellen.....	11 / 7
Interessensvertretung.....	10 / 7
Leistungserbringende der medizinische Versorgung (ambulant und stationär).....	9 / 6
Stationäres Beschwerdemanagement.....	9 / 6
Pflege (ambulant und stationär).....	9 / 6
Sozialdienst.....	8 / 5
Gesundheitsberatung.....	6 / 4
Politische Vertretung.....	5 / 3
Städtische Verwaltung.....	4 / 3
Öffentlicher Gesundheitsdienst.....	3 / 2
Kostenträger.....	2 / 1
Keine Angaben.....	10 / 7
gesamt	151 / 100

Übersicht über die fünf häufigsten Kategorien der Antworten in der Umfrage

<p>1. Die häufigsten Anliegen von Patient*innen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientierung, Information und Aufklärung im Gesundheitswesen • Struktur, Ausstattung bzw. Organisation einer Einrichtung • medizinische Versorgungsthemen • Kommunikation und Umgang • Versicherung und Kostenträger
<p>2. Weitere Anliegen von Patient*innen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientierung, Information und Aufklärung im Gesundheitswesen • medizinische Versorgungsthemen • Struktur, Ausstattung bzw. Organisation einer Einrichtung • Kommunikation und Umgang • Versicherung und Kostenträger; Arbeitsthemen
<p>3. Bewährte Wege, um Anliegen zu bearbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation und ein verständnisvoller Umgang miteinander • Vernetzung und Zusammenarbeit • effektive Konzepte und Arbeitsweisen • Beratung und Unterstützung geben • Strukturen, Ausstattung und Organisationswege entwickeln
<p>4. Wünschenswert wäre, um Anliegen besser gerecht zu werden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbesserungen in Struktur, Ausstattung und Organisation von Einrichtungen: z. B. bezüglich Personalausstattung, Ausbau von Anlaufstellen und Einrichtungen, Bearbeitungswegen • mehr Vernetzung und Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten • Ausbau vorhandener und neuer Wege der Patient*innenorientierung • bessere aufbereitete und neutrale Informationen • bessere Kommunikationsweisen

**Übersicht über die Kategorien und Themenbereiche der Antworten in der Umfrage
(in absteigender Häufigkeit dargestellt)**

Ergebnisse der Befragung: Kategorien und Themenbereiche	Antworten	%
1. Fragenkategorie: Die häufigsten Anliegen von Patient*innen	519	100
Orientierung, Information und Aufklärung im Gesundheitswesen <ul style="list-style-type: none"> • Fragen zu Gesundheit oder Gesundheitssystem • Suche nach ärztlichem Personal und Therapiemöglichkeiten • spezifische medizinische, therapeutische oder rechtliche Themen • spezifische Beratung in schwieriger Lebenslage 	127	25
Struktur, Ausstattung bzw. Organisation einer Einrichtung <ul style="list-style-type: none"> • Ausstattung von Kliniken, Serviceleistungen • Wartezeiten vor Diagnostik, Operation oder in der Anmeldung • Personalausstattung stationäre Pflege, stationäre und ambulante Therapie, Geburtshilfe und -nachsorge, Kurzzeitpflege, Hospizbereich, haus- und kinderärztliche Praxen 	123	24
medizinische Versorgungsthemen <ul style="list-style-type: none"> • koordinierte Entlassung aus der Klinik in eine Einrichtung bzw. nach Hause • grundlegendes Bedürfnis nach einer transparenten Behandlung • ausreichend schnelle Termine in Haus- oder Kinderarztpraxis 	118	23
Kommunikation und Umgang: qualitativ hochwertig; angemessene Sprache; wertschätzende Art und Weise	62	12
Versicherung und Kostenträger: Fragen und Probleme bzgl. Versicherungskosten; zähe Wege bis zur Genehmigung eines Antrags	23	4
Hilfe bei schwieriger sozialer Situation mit finanziellen Problemen	18	3
Zugang zu medizinischen Einrichtungen: keinen ausreichend schnellen Termin bekommen (Therapie, Arzt); Mobilität in der Stadt	13	2
Weitere Themen: Vernetzung, Wohnen, Berufliches, Beschwerden, Gutachten	35	7

2. Fragenkategorie: Weitere wichtige Anliegen von Patient*innen	195	100
Orientierung, Information und Aufklärung im Gesundheitswesen: Informationen über Erkrankung und Therapie, Suche nach Beratung in speziellen Lebenslagen, Informationen bei (berufs-)rechtlichen Fragen	57	29
Medizinische Versorgungsthemen, z.B. Koordinierung der Entlassung, Anpassung der Versorgung an spezifische Bedürfnisse	48	25
Struktur, Organisation und Ausstattung, z.B. Fachpersonal	42	21
Kommunikation und Umgang mit Patient*innen	20	10
Versicherungen und Kostenträger, z.B. Kostenübernahme	7	4
Arbeit betreffend, z.B. Erhalt und Finden eines Arbeitsplatzes	7	4
Aufbau eines soziales Netzes	6	3
Weitere Themen: Zugang zum Gesundheitswesen, Wohnen, Finanzen	8	4

3. Fragenkategorie: Bewährte Wege, um Anliegen zu bearbeiten	305	100
Kommunikation und ein verständnisvoller Umgang miteinander zwischen Behandelnden bzw. Versorgenden und Patient*innen	80	26
Vernetzung und Zusammenarbeit <ul style="list-style-type: none"> • innerhalb der Kollegenschaft sowie mit Patient*innen • effektive Organisations- und Beschwerdewege 	60	20
effektive Konzepte und Arbeitsweisen , z. B. <ul style="list-style-type: none"> • bedarfsorientierte flexible Angebote, z.B. Lotsendienste • speziell auf Zielgruppen abgestimmte Beratungs- oder Therapiekonzepte • Team- und Fallbesprechungen 	59	19
Beratung und Unterstützung geben, z. B. durch Unterstützung bei Anträgen oder frühzeitige Weitervermittlung	49	16
Strukturen, Ausstattung und Organisationswege entwickeln, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • haus- oder trägerinterne strukturierte Beschwerdemanagements • Einrichtungen der Selbsthilfe 	42	14
Orientierungshilfen und Vermittlung eines Zugangs , z. B. durch aufsuchende Beratungen	9	3
Haltungs- und Perspektivenwechsel	6	2

4. Fragenkategorie: Wünschenswert wäre, um Anliegen noch besser gerecht zu werden	205	100
bezüglich Struktur, Ausstattung und Organisation: z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Personalausstattung (Pflege und andere Berufsgruppen) • Ausbau von vorhandenen und neuen Anlaufstellen • Verbesserung von Bearbeitungswegen • grundlegende Bearbeitung der Themen Arbeit und Wohnen 	120	59
Vernetzung und Zusammenarbeit zwischen allen am Versorgungsprozess Beteiligten	28	14
Ausbau vorhandener und neuer Wege der Patient*innenorientierung , z. B. symbolische Wiedergutmachungsgesten, Härtefall-Fonds, Patient*innenbeteiligung, Inklusion	17	8
bessere aufbereitete und neutrale Informationen	17	8
bessere Kommunikationsweisen	12	6
mehr Zeit für Patient*innen	8	4
Haltungsänderung Richtung Empathie und Kultur der Anerkennung	1	3