



Patientenbericht

der Patientenbeauftragten
des Bayerischen Staatsministeriums
für Gesundheit und Pflege

Bayerisches Staatsministerium für
Gesundheit und Pflege



2013

DER PATIENT
IM MITTELPUNKT

GRUSSWORT

Das Thema Gesundheit betrifft alle Menschen. Dass es die meisten auch bewegt, davon zeugt ein gestiegenes Gesundheitsbewusstsein. Die Patienten sind heute besser informiert und mündiger. Viele wollen Verantwortung für ihre Gesundheit übernehmen. Vor drei Jahren wurde am Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit das Amt der Patientenbeauftragten geschaffen, um den Patienten landesweit eine Ansprechpartnerin zu geben. Die zahlreichen Anfragen, die die Patientenbeauftragte Frau Dr. Gabriele Hartl in den letzten drei Jahren erreicht haben, zeigen, dass es für Patienten oft nicht leicht ist, sich in unserem komplexen Gesundheitssystem zurechtzufinden.

Frau Dr. Hartl hat die Patienten nicht nur beraten und informiert, sie hat ihnen auch eine Stimme verliehen, indem sie sich mit Vorschlägen am Gesetzgebungsverfahren zum Patientenrechtegesetz beteiligt hat. Durch Gründung des „Runden Tisches Patientenrechte“ hat sie eine Plattform zum Austausch mit den Verbänden und Organisationen im Gesundheitswesen geschaffen. Gemeinsame Projekte der Patientenbeauftragten mit den Partnern im Gesundheitswesen, wie z.B. die Etablierung von unabhängigen Patientenfürsprechern in den bayerischen Krankenhäusern, zeigen, dass es gelungen ist, das Amt der Patientenbeauftragten in Bayern zu etablieren und Verbesserungen für Patienten in die Wege zu leiten. Für die geleistete Arbeit möchte ich Frau Dr. Hartl meinen Dank und Respekt aussprechen.

Patienten, Pflegebedürftige und pflegende Angehörige stehen im Mittelpunkt der bayerischen Gesundheitspolitik. Mit Neuschaffung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege wird das Amt der Patientenbeauftragten mit dem des Pflegebeauftragten, das bisher am Bayerischen Sozialministerium angesiedelt war, vereinigt und auf die Ebene der Staatsregierung gehoben. Herr Hermann Imhof MdL, wird Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung werden. Er kann auf der bisher geleisteten hervorragenden Arbeit aufbauen und nun Patienten, Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen eine starke Stimme verleihen. Die Anhebung des Amtes auf Landesebene ist unser Beleg für die hohe Bedeutung, die eine menschliche Medizin und Pflege in Bayern haben.

Bayerische
Staatsministerin
für Gesundheit
und Pflege



Melanie Huml

Melanie Huml
MdL

INHALT

Organisation	7
Tätigkeitsfeld	8
Patientenberatung	8
Beratungsangebot	8
Auswertung der Anfragen	8
Patienteninformation	12
Patientenportal	12
Veröffentlichungen	13
• Flyer	13
• Broschüre „Patientenberatung in Bayern – Eine Übersicht“	13
• Namensartikel und schriftliche Grußworte	13
Runder Tisch Patientenrechte	14
Mitglieder und Aufgaben	14
Projekte des „Runden Tisches Patientenrechte“	16
• Broschüre „Patientenberatung in Bayern – Eine Übersicht“	16
• Entlassmanagement	17
Projekte	18
Patientenfürsprecher im Krankenhaus	18
Unabhängige Patientenberatungsstelle in Augsburg	20
Bayerisches Forum Patientensicherheit	21
Mediation im Medizinrecht	21
SIMPARTEAM – Fehlervermeidung bei der Geburtshilfe	22
Aktion „Bewahren Sie Ihr Augenlicht“	23
Beteiligung an der Gesetzgebung	24
Patientenrechtegesetz	24
Ärztliche Approbationsordnung	26
Fachtagungen, Pressetermine, Fachgespräche	27
Mitgliedschaft in Gremien	29
Expertenkreis Psychiatrie	29
Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsversorgungsforschung	29
Projektgruppe „Hygiene in Krankenhäusern“	29
Landesarbeitsgemeinschaft Multiresistente Erreger	30

EINLEITUNG

Zum 1. November 2010 wurde ich zur Patientenbeauftragten des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Gesundheit ernannt. Mit diesem neu geschaffenen Amt stand bayerischen Patienten erstmals eine zentrale staatliche Anlaufstelle zur Verfügung. Meine Aufgabe als Patientenbeauftragte war es, zur Verbesserung der Patientenrechte bereits vorhandene Strukturen der Patientenberatung zu verstärken bzw. durch Information zu ergänzen, Sprachrohr für die Anliegen der Patienten zu sein und Verbesserungen für die Patienten zu initiieren. Für mich standen dabei die Ziele Stärkung der Patientenrechte, der Patientensouveränität und der Patientensicherheit im Vordergrund. Um diese Ziele zu erreichen, habe ich meine Tätigkeit auf vier Säulen aufgebaut: auf Information, Beratung, Kooperation und Transparenz.

Meine Tätigkeit im ersten Amtsjahr ist im ersten Patientenbericht vom 31. Oktober 2011 festgehalten. In dieser Zeit hat sich bereits abgezeichnet, auf welchen Gebieten Patienten besonders der Unterstützung bedürfen. Der nun vorliegende zweite Bericht umfasst das zweite und dritte Amtsjahr vom 1. November 2011 bis zum 31. Dezember 2013. Hierin ist dargelegt, welche Anfragen an mich herangetragen wurden. Dabei haben sich die Trends aus dem ersten Jahr bestätigt. Ferner legt er meine Tätigkeit offen und beschreibt auch die durchgeführten Projekte.

Das Konzept der vier Säulen hat sich bewährt:

Information und Beratung stärken die Patientensouveränität und befähigen die Patienten, ihre Rechte einzufordern. Die Kooperation mit allen Akteuren des Gesundheitswesens am „Runden Tisch Patientenrechte“ erbrachte als erstes gemeinsames Projekt eine Broschüre, in welcher Beratungsangebote für Patienten übersichtlich dargestellt sind. Zugleich wird mit Kooperation auch Transparenz geschaffen und so unkoordiniertes Handeln vermieden. Der vorliegende Bericht über meine Tätigkeit und Initiativen ist ein weiterer Beitrag zur Transparenz.

Wesentliche Ziele
sind die Stärkung der
Patientenrechte, der
Patientensicherheit
und der Patienten-
souveränität.

Patientenbeauftragte



Gabriele Hartl
Dr. Gabriele Hartl

Die an mich herangetragenen Anliegen der Patienten und die Kontakte mit den Akteuren des Gesundheitswesens halfen mir zu entscheiden, wo Schwerpunkte zu setzen sind und wo Änderungen und Verbesserungen von meiner Seite initiiert werden können. Schwerpunkte meiner Arbeit im zweiten und dritten Amtsjahr waren die Mitwirkung am Patientenrechtegesetz, die Broschüre „Patientenberatung in Bayern – eine Übersicht“ und die Initiative zur Einrichtung von unabhängigen Patientenfürsprechern an den bayerischen Krankenhäusern.

Das Amt der Patientenbeauftragten war bis 10. Oktober 2013 am Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit angesiedelt. Ab diesem Zeitpunkt ging das Amt mit seinen Aufgaben auf das neu geschaffene Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege über. Im vorliegenden Bericht wird die jeweils zum Zeitpunkt der Ausführung geltende Bezeichnung des Ministeriums verwendet.

Für die gute Zusammenarbeit während der letzten drei Jahre möchte ich mich bei allen meinen Kooperationspartnern ausdrücklich bedanken. Ich bin fest davon überzeugt, dass die Stärkung der Patientenrechte am besten gelingt, wenn alle an einem Strang ziehen. Die Stärkung der Position des Patienten im Gesundheitssystem, die Förderung seiner Souveränität und die Unterstützung der Patientensicherheit sind Zukunftsaufgaben. Es sind noch große Anstrengungen nötig, damit wir zu Recht von einem patientenorientierten Gesundheitssystem sprechen können.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird im Text auf die weibliche Sprachform verzichtet. Selbstverständlich sind aber trotz der Vereinfachung ausdrücklich beide Geschlechter gemeint.

Organisation

Das Büro der Patientenbeauftragten war bis 10. Oktober 2013 im Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit angesiedelt, danach beim Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege. Vier Mitarbeiter (Jurist, Mediziner und zwei Verwaltungsfachkräfte) unterstützten die Patientenbeauftragte fachlich und organisatorisch.



Die Aufgabenschwerpunkte des Teams waren:

- Telefonische Beratung der Patienten
- Beantwortung schriftlicher Anfragen
- Statistische Auswertung der telefonischen und schriftlichen Anfragen
- Regelmäßige Aktualisierung und redaktionelle Betreuung des Patientenportals
- Entwurf und redaktionelle Betreuung von gedruckten Patienteninformationen
- Organisation, Vor- und Nachbereitung von Veranstaltungen
- Mitwirkung bei Gesetzgebungsverfahren, z. B. Patientenrechtegesetz
- Betreuung von Projekten (auch Förderprojekte) zur Stärkung der Patientenrechte, Patientensicherheit und Patientensouveränität
- Vorbereitung von Terminen der Patientenbeauftragten

Die Patientenbeauftragte bot regelmäßig eine persönliche Telefon-Sprechstunde an. Die Termine wurden auf dem Patientenportal bekannt gegeben.

Geschäftszeiten

Mo – Do: 9:00 bis 12:00 Uhr und
13:00 bis 16:00 Uhr
Fr: 9:00 bis 12:00 Uhr und
13.00 bis 15.00 Uhr

Kontaktdaten:

Telefon: 089 – 9214-3730
Fax: 089 – 9214-2109
E-Mail: Kontaktformular auf
www.patientenportal.bayern.de

Anschrift:

Patientenbeauftragte
Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Gesundheit bzw. für
Gesundheit und Pflege
Rosenkavalierplatz 2
81925 München

Tätigkeitsfeld

Patientenberatung Beratungsangebot

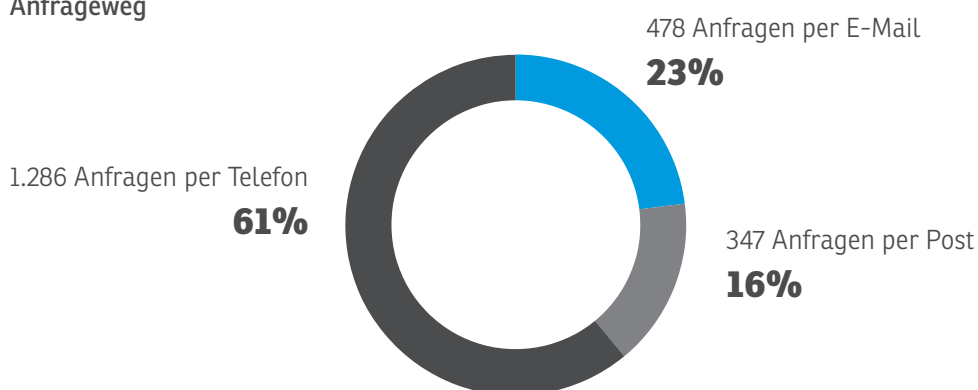
Das Beratungsangebot der Patientenbeauftragten ist eine Ergänzung zu den anderen Beratungsangeboten in Bayern und richtet sich an bayerische Patienten. Das Beratungsspektrum umfasst u. a. Erläuterungen zu Leistungen der Krankenkassen, Informationen über Patientenrechte oder das Vorgehen bei Verdacht auf Behandlungsfehler. Die Beratung bzw. Auskunft erfolgt telefonisch oder schriftlich (siehe auch Seite 7, Organisation) und ist kostenfrei.

Auswertung der Anfragen

Im zweiten und dritten Tätigkeitsjahr der Patientenbeauftragten, im Zeitraum vom 1. November 2011 bis 31. Dezember 2013 wurden insgesamt 2111 Anfragen an die Patientenbeauftragte gestellt. Im ersten Tätigkeitsjahr von 1. November 2010 bis 31. Dezember 2011 wurden 686 Anfragen eingereicht. Damit wurden seit Einrichtung des Amtes der Patientenbeauftragten insgesamt 2797 Anfragen an die Patientenbeauftragte herangetragen. Die Tendenz ist weiterhin steigend.

Ausgewertet wurden für diesen Bericht die Anfragen des zweiten und dritten Tätigkeitsjahres. Die Anfragen wurden anonym nach Anfrageweg, Thema und Lösungsmöglichkeiten ausgewertet und stellen sich wie folgt dar:

Anfrageweg



Seit Einrichtung des Amtes gab es 2797 Patientenanfragen.

Themen der Anfragen

Die Anfragen wurden anhand des Inhalts den folgenden Themenbereichen zugeordnet:

- Leistungen der Krankenversicherung
- Verdacht auf fehlerhafte Behandlung
- Patientenrechte
- Kommunikation zwischen Arzt und Patient
- Information zur Behandlung
- Sonstige Anfragen

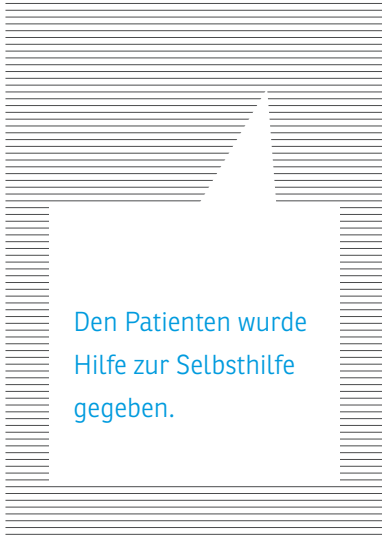
Thema	Anzahl
Leistungen der Krankenversicherung	752
Information zur Behandlung	310
Verdacht auf fehlerhafte Behandlung	308
Patientenrechte	240
Kommunikation zwischen Arzt und Patient	210
Sonstige	291

Der Punkt „Leistungen der Krankenversicherung“ beinhaltet Anfragen zum Leistungsspektrum der Krankenkassen, z. B. Kostenübernahme für Heil- und Hilfsmittel, Medikamente und Behandlungen oder auch Fragen zur Gewährung von Krankengeld. Der Punkt „Verdacht auf fehlerhafte Behandlung“ bezieht sich auf Anfragen zu vermuteten Behandlungsfehlern im ambulanten, stationären und auch zahnärztlichen Bereich. Der Punkt „Patientenrechte“ beinhaltet alle Anfragen, die sich z. B. mit dem Einsichtsrecht in

Die meisten Anfragen wurden zu Leistungen der Krankenversicherung gestellt.

Krankenakten, Recht auf Aufklärung, Recht auf Zweitmeinung etc. befassten. Im Punkt „Kommunikation zwischen Arzt und Patient“ sind die Anfragen zusammengefasst, die Verständigungsprobleme zwischen Arzt, bzw. medizinischem Personal und dem Patienten zum Inhalt hatten. Unter „Information zur Behandlung“ wurden die Anfragen zur Arzt- bzw. Krankenhaussuche und Informationen zu Erkrankungen und Arzneimitteln gruppiert.

Unter dem Begriff „Sonstige“ wurden alle Anfragen erfasst, die nicht direkt in den Tätigkeitsbereich der Patientenbeauftragten gehören, wie z. B. Anfragen zu Rente, Pflegeversicherung und Schwerbehinderung. Diese Anfragen wurden an die zuständigen Stellen weitergegeben und die Patienten über die Abgabe und den richtigen Ansprechpartner informiert. Ebenso finden sich unter „Sonstige“ Anfragen, die allgemeine Beschwerden gegen das Gesundheitssystem beinhalteten sowie reine Kontaktanfragen.



Den Patienten wurde
Hilfe zur Selbsthilfe
gegeben.

Lösungswege

Den Patienten wurde Hilfe zur Selbsthilfe gegeben. Sie wurden über die geltende Rechtslage informiert und es wurden ihnen Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt:

- Beschwerden über landesunmittelbare Krankenkassen wurden an die Rechtsaufsicht auf Landesebene weitergeleitet, bzw. dort zur Stellungnahme vorgelegt.
- Bei Beschwerden über eine Krankenhausbehandlung wurde auf Wunsch des Betroffenen eine Stellungnahme des Krankenhauses eingeholt und eine Verständigung zwischen Patient und Krankenhaus in die Wege geleitet.
- Patienten, die einer persönlichen Beratung bedurften, wurden, je nach Inhalt der Anfrage, auf die Beratungsmöglichkeiten der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD), der Verbraucherzentrale Bayern oder auch des Sozialverband VdK Bayern aufmerksam gemacht. Auch der Kontakt zu verschiedenen Selbsthilfe-

organisationen, wie der Selbsthilfekoordination Bayern, der Landesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe in Bayern oder auch der Notgemeinschaft Medizingeschädigter wurde vermittelt. In einigen Fällen nahm das Büro der Patientenbeauftragten direkt mit örtlichen Beratungsstellen, z. B. der Caritas, Kontakt auf, um Lösungsmöglichkeiten für den Patienten zu finden.

- Bei Verdacht auf fehlerhafte Behandlung wurden den Patienten neben dem Rechtsweg auch Möglichkeiten zur außergerichtlichen Klärung wie z. B. der Kontakt zur Krankenkasse oder ein Gutachterverfahren bei der Gutachterstelle für Arzthaftungsfragen der Bayerischen Landesärztekammer aufgezeigt.
- Bei Differenzen zwischen Arzt und Patient wurde auf Wunsch des Patienten der zuständige Ärztliche Kreis- bzw. Bezirksverband um Überprüfung gebeten.

Patienteninformation

Patientenportal

Das Patientenportal wurde mit Berufung der Patientenbeauftragten auf der Homepage des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Gesundheit etabliert, um eine unabhängige, fachlich fundierte und qualitätsgeprüfte Information zu bieten. Es wurde laufend aktualisiert und erweitert.



Das Patientenportal informiert über aktuelle Themen.

- Auf der Startseite werden **aktuelle Themen aus der Gesundheitspolitik** aufgegriffen, z. B. wird über das Patientenrechtegesetz, Erlass und Ermäßigung von Beitrags-schulden in der Krankenversicherung oder Einführung der elektronischen Gesund-heitskarte informiert.
- Als **Frage der Woche** wird wöchentlich eine allgemein interessierende Frage, die an die Patientenbeauftragte gerichtet wurde, in anonymisierter Form zusammen mit der Antwort der Patientenbeauftragten veröffentlicht. Die eingestellten Fragen sind ein halbes Jahr lang einsehbar.

- Berichtet wird auch über das aktuelle **Schwerpunktthema**, die Einrichtung von unabhängigen Patientenfürsprechern in allen bayerischen Krankenhäusern (siehe auch Seite 18, Patientenfürsprecher im Krankenhaus).
- Als **zusätzliche nützliche Informationen** bietet das Patientenportal Adressen, Suchdienste sowie Informationen zum Download, z. B. die Broschüre „Patientenberatung in Bayern“. Deren Stichwortverzeichnis ist dort darüber hinaus auch als laufend aktualisierte Online-Version abrufbar.
- Das Patientenportal gibt außerdem einen **Überblick über die Tätigkeit und die Termine der Patientenbeauftragten** und ist auch digitale Kontaktstelle für Patienten-anfragen (siehe auch Seite 7, Organisation).

Veröffentlichungen

Flyer www.patientenportal.bayern.de

Ein Flyer zur Information über das Patientenportal und die Erreichbarkeit der Patientenbeauftragten wurde im Dezember 2011 an alle bayerischen Krankenhäuser verteilt. Er wurde bei Bedarf auch in Antwortschreiben der Patientenbeauftragten mitversandt und bei Veranstaltungen verteilt.

Broschüre „Patientenberatung in Bayern – Eine Übersicht“

Die Broschüre wurde am 4. April 2013 herausgegeben. Etwa 35.000 Exemplare wurden unmittelbar danach über die bayerischen Apotheken verteilt. Außerdem kann die Broschüre über das Internet bestellt werden. Verfügbar ist sie auch als Download und laufend aktualisierte Online-Version (Stichwortverzeichnis über die Beratungsthemen) auf dem Patientenportal (siehe auch Seite 16, Projekte des „Runden Tisches Patientenrechte“). Zur Broschüre gehört eine Postkarte auf der auf die Möglichkeiten der Bestellung der Druckversion bzw. des Downloads hingewiesen wird.

Namensartikel und schriftliche Grußworte

Es wurden Namensartikel in verschiedenen Fachzeitschriften veröffentlicht sowie schriftliche Grußworte zu Veranstaltungen verfasst.

35.000 Exemplare
der Broschüre
Patientenberatung
wurden über
Apotheken verteilt.

Runder Tisch Patientenrechte

Mitglieder und Aufgaben

Die Stärkung von Patientenrechten, -sicherheit und -souveränität kann nur in Zusammenarbeit mit allen Akteuren des Gesundheitswesens gelingen. Die Patientenbeauftragte hat daher am 25. Januar 2011 den „Runden Tisch Patientenrechte“ gegründet um ein Forum für Austausch und Zusammenarbeit zu schaffen. Zu den Mitgliedern des „Runden Tisches Patientenrechte“ gehören Vertreter der Kostenträger, der Leistungserbringer sowie Patientenorganisationen.

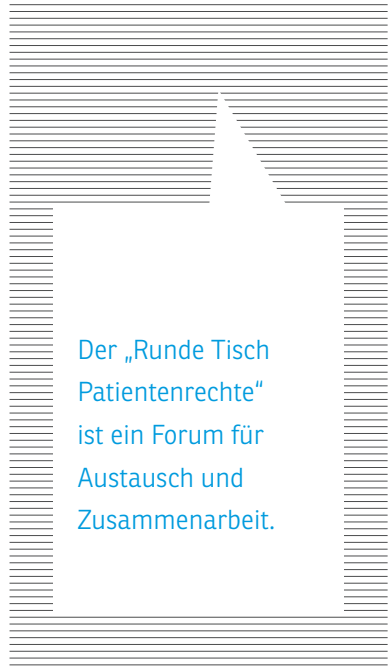


Der „Runde Tisch Patientenrechte“ im Bayerischen Gesundheitsministerium

Mitglieder „Runder Tisch Patientenrechte“:

- AOK Bayern
- BARMER GEK
- Bayerische Krankenhausgesellschaft e.V.
- Bayerische Krebsgesellschaft e.V.
- Bayerische Landesapothekerkammer
- Bayerische Landesärztekammer
- Bayerische Landeskammer der Psychologischen Psychotherapeuten und der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten
- Bayerische Landeszahnärztekammer
- BKK Landesverband Bayern

- Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste
- DAK Gesundheit
- Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe Südost, Bayern - Mitteldeutschland e.V.
- IKK classik
- Kassenärztliche Vereinigung Bayerns
- Kassenzahnärztliche Vereinigung Bayerns
- Kaufmännische Krankenkasse - KKH
- Knappschaft, Regionaldirektion München
- Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege in Bayern
- Landesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE von Menschen mit Behinderung und chronischer Erkrankung und ihrer Angehörigen in Bayern e.V.
- Medizinischer Dienst der Krankenversicherung in Bayern
- Notgemeinschaft Medizingeschädigter - Patient im Mittelpunkt - e.V.
- Patientenberatungsstellen im Gesundheitsladen München e.V.
- Patientenfürsprecher in Krankenhäusern
- Selbsthilfekoordination Bayern und Selbsthilfekontaktstellen Bayern e.V.
- Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau
- Sozialverband VdK Bayern e.V.
- Techniker Krankenkasse
- Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD, Beratungsstelle Landshut
- Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD, Beratungsstelle München für Oberbayern
- Unabhängige Patientenberatung Deutschland – UPD, Beratungsstelle Nürnberg
- Verband der Bayerischen Bezirke
- Verband der Ersatzkassen e.V. Landesvertretung Bayern
- Verband der privaten Krankenversicherung e.V.
- Verband der Privatkrankenanstalten in Bayern e.V.
- Verbraucherzentrale Bayern e.V.
- Versicherungskammer Bayern



Der „Runde Tisch
Patientenrechte“
ist ein Forum für
Austausch und
Zusammenarbeit.

Der „Runde Tisch Patientenrechte“ trat bislang zu sieben Sitzungen zusammen.

Ziel der Zusammenkünfte ist neben dem Austausch vor allem die gemeinsame Erarbeitung von Verbesserungen für Patienten (Projekte des „Runden Tisches Patientenrechte“). Im Jahr 2011 widmete sich der „Runde Tisch Patientenrechte“ schwerpunktmäßig der Bestandsaufnahme und der Analyse der Patientenberatung in Bayern um hier Transparenz zu schaffen. Diese Arbeit wurde im Jahr 2012 fortgesetzt. Die Ergebnisse wurden am 4. April 2013 in der Broschüre „Patientenberatung in Bayern – Eine Übersicht“ veröffentlicht. Seit Herbst 2013 befasst sich der „Runde Tisch Patientenrechte“ mit dem Entlass- und Versorgungsmanagement nach einem stationären Aufenthalt.

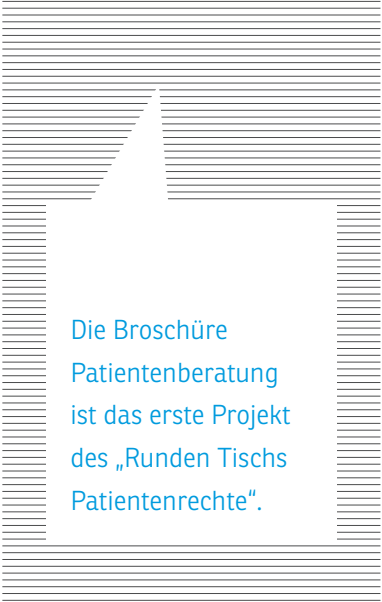
Projekte des „Runden Tisches Patientenrechte“

Broschüre „Patientenberatung in Bayern – Eine Übersicht“

Patientenberatung wird in Bayern zwar von vielen Stellen angeboten. Jedoch unterscheiden sich die Beratungsangebote schwerpunktmäßig hinsichtlich Thematik, Umfang und Art, sodass es oft schwierig ist, den richtigen Ansprechpartner zu finden. Die Patientenbeauftragte und die Mitglieder des „Runden Tisches Patientenrechte“ kamen deshalb überein, für Patienten einen besseren Überblick zu schaffen. Die kostenlose Broschüre informiert über das Beratungsangebot in Bayern und die für einzelne Fragen richtigen Anlaufstellen.

Die Broschüre ist in vier Teile gegliedert:

Teil I ist ein Stichwortverzeichnis, das in alphabetischer Reihenfolge die Themen enthält, nach denen Patienten häufig nachfragen. Teil II ist eine Zusammenstellung von Beratungsangeboten für Erkrankungen, für die sowohl von staatlicher Seite als auch von verschiedenen Trägern eine spezifische Infrastruktur aufgebaut wurde. Es handelt sich um die Erkrankungen AIDS, Krebs, psychische Erkrankung und Sucht. Teil III enthält Hinweise auf spezifische Beratungsangebote für Menschen mit Behinderung und für Pflegebedürftige. Teil IV enthält spezifische Beratungsangebote für Menschen mit Migrationshintergrund. Die Kenntnisse und die Mitwirkung der Teilnehmer des „Runden Tisches Patientenrechte“ waren eine wesentliche Voraussetzung zur Erstellung der



Die Broschüre
Patientenberatung
ist das erste Projekt
des „Runden Tisches
Patientenrechte“.

Broschüre. Die Broschüre wurde von der Patientenbeauftragten am 4. April 2013 im Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt.

Zielgruppe der gedruckten Broschüre sind vor allem ältere Personen ohne Internetzugang. Deshalb wurde die Broschüre auch über die bayerischen Apotheken als leicht zugängliche Anlaufstellen verteilt. Zusammen mit der Broschüre wurden Postkarten verteilt, auf denen auf die Möglichkeit der Nachbestellung und des Herunterladens der Broschüre hingewiesen wurde.

Zum Download steht die Broschüre auf dem Patientenportal zur Verfügung. Ferner ist dort das Stichwortverzeichnis über die Beratungsthemen auch als laufend aktualisierte Online-Version abrufbar (siehe auch Seite 12 Patientenportal und Seite 13 Veröffentlichungen).

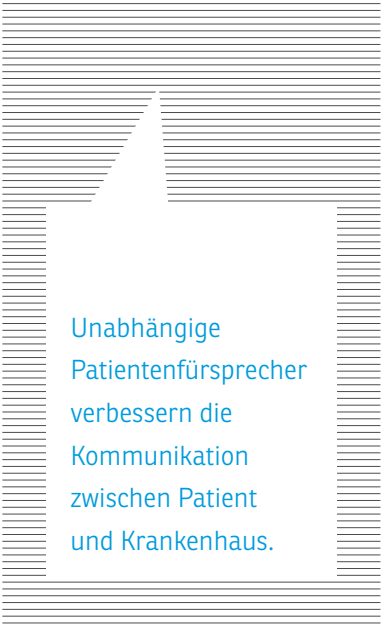


Entlass- und Versorgungsmanagement

Krankenhäuser sind zur Durchführung eines Entlassmanagements verpflichtet (§ 39 Abs. 1 Satz 4 SGB V). Versorgungslücken beim Übergang von der stationären in die ambulante Versorgung bzw. in die häusliche Pflege sollen dadurch vermieden werden. Mit der Einführung des Entlassmanagements wurde die bereits bestehende Verpflichtung zum Versorgungsmanagement präzisiert (§ 11 Abs. 4 SGB V). In der Praxis gibt es

jedoch noch Informations- und Abstimmungsbedarf bei allen Beteiligten wie die Anfragen bei der Patientenbeauftragten belegen und dies auch durch die Erfahrungen von Mitgliedern des „Runden Tisches Patientenrechte“ bestätigt wird. Zur Konkretisierung des Entlassmanagements haben die Landesverbände der Krankenkassen und die Ersatzkassen gemeinsam mit der Landeskrankenhausgesellschaft Verträge abzuschließen (§ 112 SGB V).

Der „Runde Tisch Patientenrechte“ möchte mit seiner Expertise behilflich sein, die Vertragspartner zu unterstützen, auf Problemfelder hinzuweisen und Lösungsvorschläge zu unterbreiten.



Unabhängige
Patientenfürsprecher
verbessern die
Kommunikation
zwischen Patient
und Krankenhaus.

Projekte

Patientenfürsprecher im Krankenhaus

Um die Kommunikation zwischen den Patienten und dem Personal im Krankenhaus zu verbessern, hat das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit im Jahr 2012 auf Anregung der Patientenbeauftragten zusammen mit der Bayerischen Krankenhausgesellschaft e.V. eine Initiative zur freiwilligen Einrichtung von unabhängigen Patientenfürsprechern an allen Krankenhäusern in Bayern gestartet. Bayern setzt auf Freiwilligkeit und verzichtet bewusst darauf, im Landeskrankenhausesgesetz eine gesetzliche Verpflichtung zu verankern.

Patientenfürsprecher sind niederschwellige Ansprechpartner für Patienten und ihre Angehörigen bei Anliegen und Beschwerden während eines Krankenhausaufenthaltes. Sie sind ein wichtiges Bindeglied zwischen Patient und Klinikpersonal und vermitteln im Konfliktfall. Bei der Klinikleitung setzen sie sich für eine eventuell notwendige Veränderung in der Organisation des Krankenhauses ein. In der Praxis haben sich ehrenamtliche, von der Klinikleitung unabhängige Patientenfürsprecher als geeignete Ansprechpartner bewährt.

Die von der Patientenbeauftragten organisierte Auftaktveranstaltung für die Initiative fand am 27. Juli 2012 in der Bayerischen Akademie der Wissenschaften in München statt und richtete sich an die Klinikleitungen.

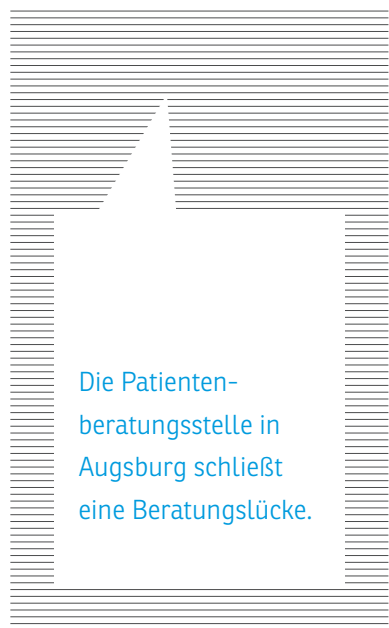
Das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit hat mit der Bayerischen Krankenhausgesellschaft Handlungsempfehlungen zur Benennung von Patientenfürsprechern erarbeitet und an alle Klinikleitungen in Bayern versandt. Ferner wurde zusammen mit der Bayerischen Krankenhausgesellschaft eine Arbeitsgruppe eingerichtet, welche die Etablierung von Patientenfürsprechern begleitet.



1. Bayerischer
Patientenfürsprechertag
am 4. Juni 2013 im
Forchheimer Rathaus

Am 4. Juni 2013 wurde in Forchheim der 1. Bayerische Patientenfürsprechertag unter Leitung der Patientenbeauftragten veranstaltet. Er diente der Information und Vernetzung der Patientenfürsprecher. Die Veranstaltung wurde sehr positiv aufgenommen. Sie soll jährlich fortgesetzt werden. Ziel ist eine weitere Vernetzung der Patientenfürsprecher und Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Beratung.

Seit Beginn der Initiative hat sich die Anzahl der Patientenfürsprecher in Bayern auf 109 Patientenfürsprecher in 139 Krankenhäusern (Stand 1. November 2013) verdoppelt.



Die Patienten-
beratungsstelle in
Augsburg schließt
eine Beratungslücke.

Unabhängige Patientenberatungsstelle in Augsburg

Die Finanzierung von unabhängigen und neutralen Einrichtungen, die Verbraucher und Patienten in gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen qualitätsgesichert und kostenfrei beraten, ist in § 65b Sozialgesetzbuch V geregelt. Der Spitzenverbund der Krankenkassen fördert bundesweit mit 5 Millionen Euro Beratungsstellen in der Trägerschaft der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD). Mit den zur Verfügung stehenden Mitteln können in ganz Deutschland jedoch nur 21 UPD - Beratungsstellen finanziert werden, davon drei in Bayern: Hier gibt es eine UPD - Beratungsstelle in München für Oberbayern, in Nürnberg und in Landshut. Diese drei können den Beratungsbedarf im Flächenland Bayern jedoch nur unzureichend abdecken. Notwendig wäre eine unabhängige Beratungsstelle pro Regierungsbezirk. Neben den drei Beratungsstellen der UPD gibt es in Bayern eine vierte, vom Gesundheitsladen München betriebene unabhängige Patientenberatungsstelle. Diese berät Patienten aus dem Stadtgebiet München und wird zu 90 Prozent von der Stadt München finanziert.




Eröffnung der Patienten-
beratungsstelle in Augsburg
am 27. Juli 2012

Um die Beratungslücke in Schwaben zu schließen, wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit im Zeitraum vom 1. Juli 2012 bis 31. Dezember 2013 die Einrichtung einer unabhängigen Beratungsstelle in Augsburg mit knapp 15.000,- Euro gefördert. Einem Antrag auf weitere Förderung in den Jahren 2014 und

2015 über insgesamt 32.000,- Euro wurde stattgegeben. Träger sind der Gesundheitsladen München e.V. und der Sozialverband VdK Bayern e.V., die bereits Erfahrung in der Trägerschaft unabhängiger Beratungsstellen in München und Landshut haben. Die Einweihung der Beratungsstelle fand unter Mitwirkung der Patientenbeauftragten am 26. Juli 2012 im Rahmen einer Presseveranstaltung in den Räumen der Beratungsstelle in Augsburg statt.

Die geförderte Beratungsstelle in Augsburg ist eine Außenstelle der Münchner Beratungsstelle des Gesundheitsladens und steht den Patienten aus Schwaben einmal in der Woche für drei Stunden zur telefonischen und persönlichen Beratung und ab 2014 für drei weitere Stunden zur telefonischen Beratung zur Verfügung.

Bayerisches Forum Patientensicherheit

Die Patientenbeauftragte war als Vertreterin des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Gesundheit Mitglied im 2010 gegründeten Bayerischen Forum Patientensicherheit. Weitere Mitglieder sind das Aktionsbündnis Patientensicherheit, die AOK Bayern, die Bayerische Landesärztekammer, der Medizinische Dienst der Krankenversicherung in Bayern und die Versicherungskammer Bayern. Ziel des Forums ist es, das Thema Patientensicherheit in Fachkreisen, bei Entscheidungsträgern, aber auch in der Öffentlichkeit bekannter zu machen. Das Bayerische Forum Patientensicherheit veranstaltet jährlich eine Fachtagung, die wechselweise von einem der Mitglieder veranstaltet wird. Im Jahr 2014 wird die Fachtagung vom Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege ausgerichtet werden.

Mediation im Medizinrecht

Prozesse, in denen Opfer eines Behandlungsfehlers um eine Entschädigung kämpfen, sind in der Praxis häufig langwierig und für betroffene Patienten äußerst belastend. Oft enden Prozesse ohne gesicherte Klärung der Haftungsfrage. Dadurch kommen Patienten trotz erheblicher gesundheitlicher oder sozialer Folgen vielfach nicht zu ihrem Recht.

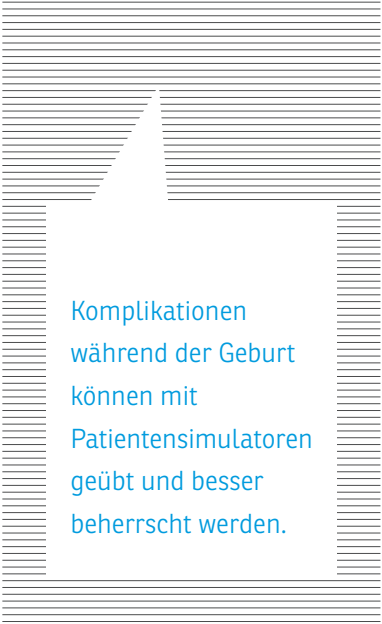
Das Centrum für Verhandlung und Mediation der juristischen Fakultät der Ludwig-Maximilians-Universität München hat im Dezember 2011 ein Projekt zum Ausbau der außergerichtlichen Streitbeilegung in Arzthaftungssachen begonnen. Ziel des Projekts ist die Schaffung einer wissenschaftlichen Basis zur Etablierung der außergerichtlichen Streitbeilegung in Form der Mediation. Das Projekt soll insbesondere untersuchen, in welchen Fallkonstellationen bzw. in welchen Verfahrensstadien eine Mediation für alle Beteiligten den besseren und schnelleren Weg zur Lösung des Konflikts darstellt.

Ein Zwischenbericht wurde im Dezember 2012 vorgelegt. In den bis zu diesem Zeitpunkt durchgeführten Mediationen konnte in zwei Drittel der Fälle in kürzester Zeit eine außergerichtliche Lösung gefunden werden. In den anderen Fällen hat man sich auf ein Gutachten geeinigt, auf dessen Grundlage dann die Mediation fortgesetzt werden soll. Die Einschaltung der Mediatoren wurde in allen Fällen von den beteiligten Parteien als positiv bewertet. Projektende ist der 31. Dezember 2013.

Das Projekt wird vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit mit 10.000 Euro gefördert.

SIMPARTEAM – Fehlervermeidung bei der Geburtshilfe

Das Aktionsbündnis Patientensicherheit (APS), ein Konsortium aus Ärztevertretern, Hebammen, Universitätskliniken, Krankenkassen und Versicherungen hat mit dem Projekt SIMPARTEAM erstmalig in Deutschland ein Training für Kreißsaalteams entwickelt mit dem Ziel, während der Geburt Komplikationen zu verringern, die zu gesundheitlichen Schäden bei dem Neugeborenen und der Mutter führen. Im Rahmen des Projekts sollen Maßnahmen trainiert werden, um Notsituationen während der Geburt besser beherrschen zu können und Fehler zu minimieren. Herzstück des Trainings ist ein Notfall-Management-Kurs an zwei Patienten-Simulatoren für Mutter und Kind. Die Simulatoren können 80 Prozent der menschlichen Reaktionen nachahmen. Notfälle können so realitätsnah geübt werden.



Komplikationen
während der Geburt
können mit
Patientensimulatoren
geübt und besser
beherrscht werden.

Das Projekt startete im Juli 2012 und endete zum 31. Januar 2013. Sieben Kliniken in Bayern wurden mit diesem fachübergreifenden Trainingskonzept trainiert. Die Ergebnisse werden evaluiert und sollen als Grundlage für eine bundesweite Umsetzung von Simulationstrainings in der Geburtshilfe dienen.

Das Projekt wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit mit 14.000 Euro gefördert.

Aktion „Bewahren Sie Ihr Augenlicht“

Die Aktion dient der Prävention der altersbedingten Makuladegeneration (AMD) und der Diabetischen Retinopathie (DR) sowie dem Diabetischen Makulaödem (DMÖ). Broschüren bieten verständliche Informationen über die Erkrankungen und machen auf die ersten Zeichen aufmerksam, bei denen unbedingt ein Arzt aufgesucht werden muss. Das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit ist seit 2012 Partner der Aktion und unterstützt diese inhaltlich. Weitere Partner der Aktion sind der Berufsverband der Augenärzte Deutschlands e.V., der Deutsche Blinden- und Sehbehindertenverband, die Deutsche Ophthalmologische Gesellschaft, Novartis Pharma GmbH, die OcuNet-Gruppe (Qualität im Auge), Pro Retina Deutschland e.V. und die Retinologische Gesellschaft. Am 18. September 2012 fand eine Veranstaltung zur Bekanntmachung der Aktion in München statt, an der die Patientenbeauftragte teilgenommen hat.

Beteiligung an der Gesetzgebung

Patientenrechtegesetz

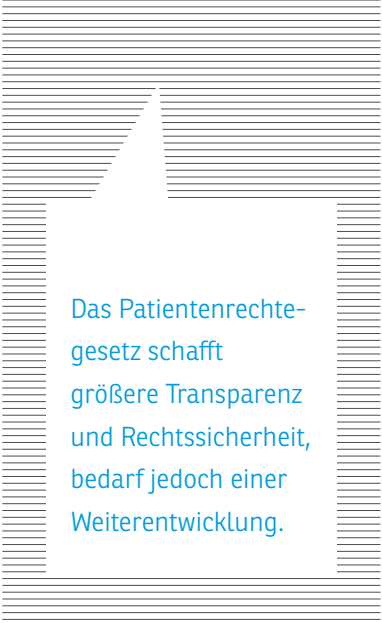
Das neue Patientenrechtegesetz trat am 16. Februar 2013 in Kraft. Es wurde als Bundesgesetz erlassen. Die Beteiligung Bayerns im Gesetzgebungsverfahren erfolgte über den Bundesrat. Auf Vorschlag der Patientenbeauftragten stellte Bayern vier Anträge, die alle eine klare Mehrheit im Bundesrat erhielten und Bestandteil der Stellungnahme des Bundesrates wurden. Der Bundestag hat jedoch die Forderungen der Länder nicht berücksichtigt.

Die Patientenbeauftragte begrüßt grundsätzlich das neue Patientenrechtegesetz, da es eine größere Transparenz und Rechtssicherheit für die Patienten schafft. Durch die Aufnahme des Behandlungsvertrages in das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) werden die Patientenrechte kodifiziert und präzisiert. Die Förderung der Patientensicherheit erfolgt u. a. durch die Verpflichtung der Krankenhäuser, ein patientenorientiertes Beschwerdemanagement einzurichten. Gegenüber den Kostenträgern besteht eine Stärkung der Patienten insofern, als gesetzliche Fristen für die Entscheidung über einen Leistungsantrag festgelegt wurden.

Aus Sicht der Patientenbeauftragten besteht weiterer Ergänzungsbedarf:

Ausbau der Unabhängigen Patientenberatung:

Seit dem 1. Januar 2011 ist die Unabhängige Patientenberatung mit der Aufgabe der Patientenberatung und -information gesetzlich betraut. Zu diesem Zweck wurde ihr eine Fördersumme von 5,2 Mio Euro zugeteilt. Zur Verbesserung des Angebots sollte die gesetzlich festgelegte Fördersumme auf 10,4 Mio. Euro erhöht werden. Bundesweit 21 Beratungsstellen, davon nur drei in Bayern, decken den Beratungsbedarf nur unzureichend ab. Für Bayern als Flächenstaat ist eine Beratungsstelle je Regierungsbezirk notwendig (siehe auch Seite 20, Unabhängige Patientenberatungsstelle in Augsburg).



Das Patientenrechtegesetz schafft größere Transparenz und Rechtssicherheit, bedarf jedoch einer Weiterentwicklung.

Einführung eines Patientenentschädigungs- und -härtefallfonds

Die Praxis hat gezeigt, dass die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen wegen vermuteter Behandlungsfehler oft aufgrund von Problemen in der Beweisführung schwierig ist. Der Anwendungsbereich des Fonds sollte sich deshalb auf Fälle beziehen, in denen ein Behandlungsfehler oder dessen Kausalität für den eingetretenen Schaden nicht eindeutig beweisbar ist, aber konkrete Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Behandlungsfehlers oder der Kausalität bestehen sowie auf Fälle mit einem schweren schicksalhaften Verlauf.

Der Fonds soll das bestehende zivilrechtliche Haftungssystem nicht ersetzen, sondern ergänzen. Grundsätzliche Fragen zur Ausgestaltung und Finanzierung sollten in einer Bund-Länder-Arbeitsgruppe geklärt werden.

Erweiterung der Patientenbeteiligung

Der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) ist das oberste Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen. Er bestimmt in Form von Richtlinien den Leistungskatalog der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und legt damit fest, welche Leistungen der medizinischen Versorgung von der GKV erstattet werden. Darüber hinaus beschließt der G-BA Maßnahmen der Qualitätssicherung für den ambulanten und stationären Bereich des Gesundheitswesens. Bisher haben Patientenvertreter in diesem Gremium lediglich ein Mitberatungsrecht. Durch die Einführung eines Stimmrechts bei Beschlüssen des G-BA über die Verfahrensordnung würden Patientenvertreter stärkeren Einfluss auf die Vorgehensweise des G-BA bei der Bewertung von Leistungen, die von der GKV übernommen werden, erhalten.

Ärztliche Approbationsordnung

Die Ärztliche Approbationsordnung wurde letztmalig im Juli 2012 geändert. Sie regelt die Ausbildung und Prüfung der Ärztinnen und Ärzte. Auf Vorschlag der Patientenbeauftragten hat Bayern im Gesetzgebungsverfahren erreicht, dass der großen Bedeutung sozialer und kommunikativer Fähigkeiten der Ärzte für das Arzt-Patienten-Verhältnis und damit für eine erfolgreiche Krankenbehandlung („Sprechende Medizin“) Rechnung getragen wurde. Aspekte der ärztlichen Gesprächsführung haben verpflichtend Eingang in die ärztliche Ausbildung gefunden. So ist die Vermittlung ärztlicher Gesprächskompetenz als allgemeines Ziel der ärztlichen Ausbildung festgeschrieben worden. Darüber hinaus ist der Nachweis ärztlicher Gesprächskompetenz auch übergreifender Gegenstand der mündlichpraktischen Prüfung.



Die ärztliche
Gesprächskompetenz
ist nun Teil
der ärztlichen
Ausbildung.

Fachtagungen, Pressetermine, Fachgespräche

Die Patientenbeauftragte führte zahlreiche Fachgespräche und informierte sich auf Fachtagungen und Kongressen über aktuelle Probleme der Gesundheitspolitik. Eine aktive Teilnahme erfolgte u. a. an den in nachfolgender Tabelle genannten Veranstaltungen:

Aktive Mitwirkung bei Fachtagungen, Kongressen, Pressekonferenzen (Auswahl)

Pressekonferenz Projekt „Mediation im Medizinrecht“ München	05.12.2011
Pressekonferenz 1. Patientenbericht München	28.12.2011
Patientenfürsprechertagung der Bayerischen Bezirke (Vortrag) Kloster Irrsee	16.01.2012
Erster bayernweiter Tag „Seltene Erkrankungen“ (Podiumsdiskussion) München	03.03.2012
Fachtagung „Psychoonkologie und Selbsthilfe“ (Vortrag) Nürnberg	09.05.2012
10. Bayerisches Gesundheitsforum (Vortrag und Interview) München	12.05.2012
14. Fortbildungsveranstaltung Medizinrecht des MDK (Vortrag) Nürnberg	12.06.2012
BARMER GEK Forum 2012 (Vortrag) Deggendorf	19.07.2012
Pressekonferenz Einweihung Patientenberatungsstelle Augsburg Augsburg	27.07.2012
Auftaktveranstaltung des StMUG „Patientenfürsprecher in Krankenhäusern“ (Podiumsdiskussion) München	27.07.2012
Pressekonferenz Aktion „Bewahren Sie Ihr Augenlicht“ München	18.09.2012

Europäischer Gesundheitskongress (Moderation des Teils „Anfragen an ein patientenorientiertes Krankenhaus“) <i>München</i>	11.10.2012
Tagung Katholischer Krankenhausverband (Vortrag) <i>Erlangen</i>	13.11.2012
Symposium Kooperation in Arzthaftungsfragen der Landesärztekammern Bayern und Baden- Württemberg (Vortrag) <i>München</i>	16.11.2012
1. Münchner KommGe –Tagung (Grußwort) <i>München</i>	22.01.2013
Tagung Gesundheit im Dialog der DAK (Vortrag) <i>Nürnberg</i>	21.03.2013
Pressekonferenz Vorstellung Broschüre „Patientenberatung in Bayern“ <i>München</i>	04.04.2013
Regionalkonferenz Oberpfalz / Nürnberg Klinik Kompetenz Bayern (Podiumsdiskussion) <i>Amberg</i>	06.05.2013
1. Bayerischer Patientenfürsprechertag (Leitung und Vortrag) <i>Forchheim</i>	04.06.2013
BAQ Kuratorium (Vortrag) <i>München</i>	17.07.2013
90. Jahrestagung der Bayerischen Chirurgen (Vortrag) <i>Altötting</i>	26.07.2013
4. Bayerisches Forum Patientensicherheit (Vortrag) <i>München</i>	05.11.2013
Expertenforum Sozialdienste (Vortrag) <i>Bad Gögging</i>	07.11.2013
Studium Generale (Vortrag) <i>Tübingen</i>	20.01.2013
Seminar Katholische Akademie Regensburg (Vortrag) <i>Regensburg</i>	27.11.2013

Mitgliedschaft in Gremien

Expertenkreis Psychiatrie

Der seit dem 21. März 2011 regelmäßig tagende Expertenkreis des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Gesundheit unterstützt Leistungsträger und Leistungserbringer der psychiatrischen Versorgung bei der Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben und berät die politischen Entscheidungsträger in der Staatsregierung. Die Patientenbeauftragte ist Mitglied des Expertenkreises Psychiatrie.

Landesarbeitsgemeinschaft Gesundheitsversorgungsforschung – LAGeV

Die LAGeV wurde auf Aufforderung der Bayerischen Staatsregierung vom Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit im September 2012 gegründet. Die Mitglieder der LAGeV kommen aus der Politik, der Wissenschaft und der Praxis. Ziel der LAGeV ist es, ein Konzept zu entwickeln und umzusetzen, das die Versorgungsforschung in Bayern weiterentwickelt. Die Versorgungsforschung ist eine patientenorientierte Forschung. Der Nutzen bestehender Versorgungsstrukturen für die Patienten sowie Unter-, Über- oder Fehlversorgung sind ihre zentralen Themen. Die Patientenbeauftragte ist Mitglied der LAGeV.

Projektgruppe „Hygiene in Krankenhäusern“

Das Auftreten von Krankenhausinfekten und multiresistenten Erregern ist ein ernstzunehmendes Problem in der medizinischen Versorgung. Etwa ein Drittel der Krankenhausinfektionen wären durch ein adäquates Hygienemanagement grundsätzlich vermeidbar. Das Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Gesundheit hat es sich zum Ziel gesetzt, zur Gewährung der Patientensicherheit den Krankenhäusern die Teilnahme an einer Aktion „Hygiene im Krankenhaus“ zu ermöglichen. Dazu wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet. Diese besteht aus Fachleuten des Bayerischen Landesamts für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit, der Bayerischen Krankenhausgesellschaft, des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Gesundheit, des Bayerischen

Staatsministeriums für Bildung und Kultus, Wissenschaft und Kunst, sowie der Patientenbeauftragten und Hygieneexperten. Die Arbeitsgruppe entwickelt einen Aktionsplan und Hygieneindikatoren, die klare Kriterien für erstklassiges Hygienemanagement in bayerischen Krankenhäusern schaffen.

Landesarbeitsgemeinschaft Multiresistente Erreger LARE

Die am 3. Dezember 2008 gegründete Landesarbeitsgemeinschaft Multiresistente Erreger verfolgt das Ziel, das Auftreten antibiotikaresistenter Erreger zum gesamtgesellschaftlichen Nutzen zu verringern und erarbeitet hierfür Präventionsempfehlungen und -strategien für die Einrichtungen des Gesundheitswesens in Bayern. Die Patientenbeauftragte ist als ständiger Gast zur Vertretung von Patienteninteressen zur LARE geladen.

www.patientenportal.bayern.de

Herausgeber

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP)
Rosenkavalierplatz 2, 81925 München

Internet

www.stmgp.bayern.de

E-Mail

poststelle@stmgp.bayern.de

Gestaltung

punktschmiede, visuelle kommunikation

Druck

Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege

Bildnachweis

Pertold, StMUV

Lederer, StMUV

Kugler, LGL

Gesundheitsladen München

Stand: 01. Januar 2014

© StMGP, alle Rechte vorbehalten



BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung. Unter Telefon 089 122220 oder per E-Mail unter direkt@bayern.de erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.

Diese Druckschrift wird kostenlos im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Sie darf weder von den Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zweck der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zweck der Wahlwerbung.

Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.

Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden.

Bei publizistischer Verwertung – auch von Teilen – Angabe der Quelle und Übersendung eines Belegexemplars erbeten.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die Publikation wird kostenlos abgegeben, jede entgeltliche Weitergabe ist untersagt.

Der Inhalt wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden.

Für die Inhalte fremder Internetangebote sind wir nicht verantwortlich.

