

# Jahresbericht 2021

## Gesundheitsladen München e.V.



### Was können Sie tun, damit es Ihnen weiterhin gut geht?



#### **Pflegen Sie Ihre Gewohnheiten!**

Stehen Sie z.B. immer um dieselbe Uhrzeit auf, trinken Sie jeden Nachmittag eine Tasse Tee, o.ä.



#### **Machen Sie möglichst viel, was Sie mögen.**

Z.B. ein Hobby pflegen, ihr Lieblingsessen kochen, singen.



#### **Bleiben Sie mit Freunden, Familie, Bekannten und Nachbar:innen im Kontakt**

Rufen Sie sie an, schreiben Sie sich, treffen Sie sich zu Spaziergängen.



#### **Tun Sie Ihrem Körper etwas Gutes!**

Dazu gehört zum Beispiel genug Schlaf und Bewegung an der frischen Luft.



#### **Versuchen Sie möglichst viele gute Gedanken zu denken und sich von dem abzulenken, was Ihnen nicht gut tut.**

Schreiben Sie auf: was war heute gut?



#### **Versuchen Sie, positiv auf Ihre Gefühle einzuwirken!**

Es ist in Ordnung, Angst zu haben oder schlecht gelaunt zu sein. Aber auf Dauer tut es nicht gut. Überlegen Sie sich: Wofür sind Sie dankbar?

#### **Wer kann helfen, wenn es Ihnen nicht gut geht?**

**Münchner Insel**  
Marienplatz 1 (UG),  
Tel. 089 220041

**Telefon-Seelsorge**  
Tel.: 0800/1110111 oder 0800/1110222

**Für den Notfall:**  
Feuerwehr – Rettungsdienst – Notarzt: 112

**Krisendienst Psychiatrie:**  
0180 6553000

**Astallerstraße 14 • 80339 München**

**Tel.: 089 - 77 25 65 • Fax: 089 - 725 04 74**

**mail@gl-m.de • www.gl-m.de**

## Der Verein

Am 12. Juni 1980 wurde der Gesundheitsladen München e.V. gegründet. Der Verein entstand aus einer Initiativ-Bewegung, die im Jahr 1980 aus dem 1. Gesundheitstag in Berlin hervorging.

Wir orientieren uns an einem humanistischen Menschenbild. Unser methodischer Ansatz ist der des „Empowerment“. Beides schreibt unserem Klientel ein Höchstmaß an Selbstbestimmung zu. Ist diese Grundvoraussetzung durch äußere Einflüsse, z.B. durch Gesetze, Strukturen, besondere Lebenslagen oder innere Gegebenheiten, wie Krankheit oder Behinderung zeitweise getrübt oder eingeschränkt, werden wir beratend, unterstützend und begleitend aktiv.

### AUFGABEN UND AKTIVITÄTEN

- Umsetzung der Satzungsaufgaben
- Niederschwellige Anlaufstelle
- Erwirtschaftung des Eigenanteils
- Koordinierungsstelle PatientenNetzwerk Bayern (PNB)
- Unabhängige Patientenberatung Schwaben
- Trägerschafts-Aufgaben für: Wohnen ohne Auto (WOA)
- Mitgliedschaft im Verbund für Unabhängige Patientenberatung (VuP)
- Ausrichtung einer jährlichen Mitgliederversammlung
- Geschäftsstelle BundesArbeitsGemeinschaft der PatientInnenstellen Deutschland (BAGP)

### FINANZIERUNG

Seit 1986 wird der Gesundheitsladen (GL) von der Landeshauptstadt München (LHM) gefördert, zunächst vom Sozialreferat, danach vom Referat für Gesundheit und Umwelt (RGU); jetzt neu „Gesundheitsreferat – GSR“. Für die Erfüllung der vereinbarten Aufgaben auf kommunaler Ebene bezuschusst uns das GSR. Die beiden Projekte PatientenNetzwerk Bayern und Unabhängige Patientenberatung Schwaben fördert das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGp). Ergänzend dazu muss der Gesundheitsladen Eigenmittel aufbringen. Das sind Mitgliedsbeiträge und Spenden.

### MITGLIEDSCHAFT IM GESUNDHEITSLADEN MÜNCHEN E.V.

Neben der ideellen oder ehrenamtlichen Unterstützung der Vereinsarbeit ist auch die wirtschaftliche Unterstützung durch eine Mitgliedschaft wichtig. Da sich Zu- und Abgänge bei den Mitgliedschaften in etwa die Waage halten, erfreuen wir uns eines stabilen Mitgliederstammes. Um die Mitgliedschaft möglichst „niederschwellig“ zu ermöglichen und auch für Menschen mit niedrigem Einkommen zu öffnen, bieten wir gestaffelte Mitgliedsbeiträge an: 3 € pro Monat für Nicht-Verdienende, 5,50 € bis 10,50 € für mittlere und 21 € für höhere Einkommen. Mitgliedsbeiträge und Spenden sind steuerlich abzugsfähig.

### VEREINSSITZ MIT BEHINDERTENPARKPLATZ

Seit 1. März 2018 befindet sich unser Vereinssitz in der Astallerstraße 14, 80339 München, dem vierten Domizil in der Vereins-Geschichte. Unsere Räume sind barrierefrei erreichbar: Eine Rampe führt zur Eingangstüre und an der Ecke Guldeinstraße - Astallerstraße hält ein Behindertenparkplatz eine einfache Parkmöglichkeit vor.

### AUSZEICHNUNG

Der Gesundheitsladen München e.V. gehört zu den Vorreitern, die Recyclingpapier „grüner beschaffen“ verwenden. Der Verein setzt zu 100 Prozent Papier mit dem Blauen Engel ein und übernimmt damit vorbildlich Verantwortung für den Schutz natürlicher Ressourcen. Für sein ausgezeichnetes Engagement erhält der Gesundheitsladen München den Titel „Recyclingpapierfreundlicher Verein“.

Berlin, Juli 2019, Maria Krautzberger, Präsidentin des Umweltbundesamtes

Mit freundlicher Unterstützung der

und des Bayerischen Staatsministerium für Gesundheit und Pflege



Landeshauptstadt  
München  
**Gesundheitsreferat**



## Inhalt

1. **Angebote und Aufgaben** Seite 5  
Patient\*innenstelle - Unabhängige Beratung  
Infothek  
Bildungsarbeit  
Ruhe + Lärm  
Vernetzung und Kooperationen  
Patientenfürsprecher\*innen (PFS) - München Klinik
  
2. **Gesundheitspolitische Veranstaltungen und Aktionen** Seite 16  
Podium am 23.07.2021 zur Bundestagswahl  
Strassenfest „41 Jahre Gesundheitsladen München e.V. - Jubiläum“
  
3. **Querschnittsaufgaben** Seite 18  
Gesundheitsförderung  
Einfache Sprache  
Interkulturelle Öffnung  
Gender-Sensibilität  
Öffentlichkeitsarbeit
  
4. **Überregionale Projekte und Aufgaben** Seite 20  
BundesArbeitsGemeinschaft der Patient\*innen Stellen (BAGP)  
Patientennetzwerk Bayern (PNB)  
Unabhängige Patientenberatung Schwaben
  
5. **Anhang** Seite 23



## Vorwort

Unsere Titelseite spricht für sich. Die „Handlungsempfehlungen“ hängen seit Dezember 2021 in unserem Schaufenster. Im zweiten Jahr der Pandemie war längst klar geworden, dass neben den physischen Belastungen und Gefahren zwingend auch die psychisch-emotionalen in den Blick genommen werden müssen.

Ein zweites Mal eröffnen wir unseren Bericht mit dem Hinweis auf das Corona-Virus und seine Auswirkungen auf unsere Arbeit. Wir hoffen und wünschen uns Allen, der Bericht zum Jahr 2022 wird davon nicht mehr in gleichem Maße dominiert sein.

Nach der einjährigen Erfahrung im Umgang mit notwendigen Einschränkungen und Sicherheitsvorschriften hatten wir vereinfachende Automatismen entwickelt. Viele Aspekte waren nicht mehr neu und deshalb in der Umsetzung weniger arbeitsintensiv. Das einmal erarbeitete Hygienekonzept findet bis heute Anwendung. Technische Vorkehrungen wie die Erhöhung der Zugänge für telefonische Erreichbarkeit sind gut eingespielt, und wir können uns sehr schnell und direkt anpassen.

Keine Ratsuchende bzw. kein Ratsuchender blieb mit offenen Fragen und Problemstellungen auf der Strecke.

Nach wie vor ist für persönliche Beratungsgespräche in der Astallerstraße, wie auch in allen Außenstellen, im Vorfeld ein Termin zu vereinbaren. Bei unseren Beratungskontakten im Haus ist durchwegs erfahrbar, dass sich auch die Ratsuchenden die Verhaltensvorschriften uneingeschränkt zu eigen gemacht haben. Das Tragen einer FFP2-Maske ist zur gewohnten Selbstverständlichkeit geworden.

Persönliche Gespräche sind gerade in krisenhaften Zeiten für viele Menschen noch wichtiger als sonst. Immer wieder bestätigen uns Ratsuchende: „Ich bin so froh, dass ich direkt mit Ihnen sprechen kann. Endlich sitzt mir mal wieder jemand gegenüber und hört mir zu.“

Manche externe Veranstaltungen, Vorträge oder Termine wurden abgesagt, verschoben oder fanden alternativ online statt. Auch wir setzten das online-Format häufig ein und konnten damit unsere Vorhaben weitgehend wie geplant umsetzen.

Die „neue Normalität“ ist inzwischen fast zur Gewohnheit geworden.

## Mitgliederversammlung & Vorstand

Schon zum zweiten Mal musste unsere Mitgliederversammlung in hybrider Form stattfinden. Am Dienstag, 19.10.2021, trafen sich einige wenige Mitglieder von Vorstand und Team in den Geschäftsräumen des Vereins. Alle weiteren Teilnehmer\*innen waren online zugeschaltet. Team und Vorstand berichteten aus den jeweiligen Arbeitsfeldern und zu den Finanzen. Nach der Entlastung des Vorstandes erfolgte die Neuwahl, zu der sich alle „alten Vorstandsmitglieder“ dankenswerterweise wieder haben aufstellen lassen. Damit wird auch im kommenden Jahr die Vereinsarbeit in bewährter Weise fortgeführt und das Team in seiner Arbeit unterstützt. Auch



dem Kassenprüfer danken wir für die Bereitschaft, ein weiteres Jahr das Amt inne zu haben. Wir wünschen uns für die Mitgliederversammlung in 2022, dass wir uns Alle wieder in den Räumen des Gesundheitsladen treffen und uns persönlich begegnen können.

Unser Vorstand, von links nach rechts:

Pavlos Delkos, Christel Haberland, Peter Scholze, Thomas Schüren, Gerhard Schwarzkopf.

## 1. Angebote und Aufgaben

### Patient\*innen-Stelle - Unabhängige Beratung

#### ÖFFNUNGSZEITEN

Montag 10 – 13 Uhr und 16 – 19 Uhr  
Mittwoch, Donnerstag, Freitag 10 - 13 Uhr

#### PERSÖNLICH, TELEFONISCH, SCHRIFTLICH

Ratsuchende konnten üblicherweise ohne vorherige Terminvergabe während der Öffnungszeiten vorbei kommen oder anrufen. Für persönliche Kontakte wegen Corona musste auch in 2021 ein Termin vereinbart werden. Alle Ratsuchenden fanden mit ihren drängenden Fragestellungen und Problemen prompte, unkomplizierte und direkte Unterstützung, Aufklärung und Begleitung. Die Beratung erfolgte auf Wunsch anonym.



Schriftliche Anfragen erreichen uns „rund um die Uhr“ und werden innerhalb von zwei Tagen beantwortet. Mit der Schriftform und hier insbesondere mit der online-Beratung finden Menschen, die eher neue Medien nutzen oder anonym bleiben wollen, einen geschützten Zugang zu uns. Das galt, bzw. gilt für „normale“ Zeiten. Wie sich die Pandemie und Lockdowns auf unsere Patientenstelle auswirken, beschreiben wir im Vorwort.

#### AUSSENSPRECHSTUNDEN IN SIEBEN STADTTEILEN UND IM ZENTRUM

Wer – aus welchen Gründen auch immer – nicht den Weg aus „seinem“ bzw. „ihrem Viertel“ in unsere Geschäftsstelle im Westend findet, war im letzten Jahr eingeladen, persönlich in eine unserer Außenstellen zu kommen – sofern dies dort corona-bedingt möglich war. Durch den Ausbau unserer telefonischen Erreichbarkeit haben wir dafür Sorge getragen, dass alle Ratsuchenden beraten wurden. In Kooperationen mit dem Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München (LHM) und den Gesundheits-Managerinnen aus dem Projekt „München – gesund vor Ort“ hatten wir im Laufe 2021 insgesamt acht Standorte eingerichtet. Dabei knüpften wir an die Infrastruktur bereits vorhandener Einrichtungen in den jeweiligen Stadtteilen an und nutzten dort vorhandene Räumlichkeiten.

Wir sind vertreten

- in den Räumen des Seniorenbeirats in der Burgstraße
- am Hasenberg im Bewohnerzentrum Nordhaide
- am Lerchenauer See in den Räumlichkeiten der Quartiersentwicklung, bzw. dem Treff Lerchenau
- in Riem im SOS-Familien- und Beratungszentrum





- in Neuperlach im Stadtteilbüro
- in Moosach im Stadtteilladen
- in Ramersdorf beim Nachbarschaftstreff Ramersdorf-Süd und
- in der Messestadt im Nachbarschaftstreff „Heinrich trifft Böll“

Unser Konzept sieht vor, dass regelmäßig zwei Mal im Monat eine erfahrene Berater\*in aus unserer Patientenstelle für jeweils drei Stunden Bewohner\*innen vor Ort informiert, aufklärt und berät.

Die Öffentlichkeit wird – neben den örtlichen Stellen – auch über die Homepage der LHM informiert.

Bei diesem Angebot liegen uns besonders die schwer erreichbaren, vulnerablen Zielgruppen am Herzen. Auch Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, Migrations-Hintergrund oder geringen finanziellen Mitteln sollen die fachliche Unterstützung des Gesundheitsladens niederschwellig erhalten.

Trotz der schwierigen Situation mit den Auswirkungen der Coronasituation auf den Normalbetrieb haben wir unser Bestes getan, um die Beratungen vor Ort sicherzustellen. Besonders hilfreich empfinden wir auch die Verbesserung der Kontakte und die Vernetzung in den Stadtteilen.

Im Jahr 2021 haben wir neben den Beratungen vor Ort auch Vorträge an den Standorten durchgeführt oder konnten uns im Quartier entsprechend einbringen, wie z. B. in Moosach zu Fragestellungen der Digitalisierung oder zum Thema „Zahnärztliche Versorgung“ in Riem. Auch die Teilnahme an Gesundheitstagen konnten wir umsetzen, s. auch Rundbriefartikel sowie einen mobilen Infonachmittag auf der Straße in der Messestadt. Leider mussten einige geplante Vorträge (z.B. Messestadt) pandemiebedingt auch abgesagt werden. Aktuelles, Termine, Flyer und Informationen finden sich auf unserer Homepage: [www.gl-m.de](http://www.gl-m.de).

## **GESUNDHEITSRECHT FÜR FAMILIEN MIT KINDERN (GESUFAM)**

Das Projekt richtet sich gezielt an die besonderen Lebenslagen junger Familien mit Kindern. Die Eltern lernen, ihre Rechte gegenüber Leistungserbringern und Kostenträgern im Gesundheitswesen zu erkennen und sie durchzusetzen. Sie können sich über die Besonderheiten der medizinischen Versorgung von Familien informieren. Das Angebot richtet sich auch an Angehörige und Fachkräfte aus dem Sozial- und Gesundheitswesen.

Die GesuFam-Themensprechstunde ist inzwischen etabliert und wurde im Jahr 2021 regelmäßig in Anspruch genommen. Mehrheitlich stellten Mütter und (wenige) Väter Fragen an uns. Auch Angehörige und Fachkräfte nutzten das Angebot. Die Beratung erfolgte persönlich, telefonisch und über Video nach Terminvereinbarung. Gespräche fanden meist telefonisch statt, weniger häufig in persönlichem Kontakt. Wie auch im Vorjahr, waren die Anliegen häufig komplex und umfassten mehrere Beratungskontakte.



Das Themenspektrum

reichte von versicherungsrechtlichen Fragestellungen über die Mitgliedschaft bei Statuswechsel bis zur Familienversicherung, sowie zum Wechsel der Krankenkasse oder des Versicherungssystems. Am zweit häufigsten drehten sich die Anliegen um Leistungen der Krankenkasse, wie Haushaltshilfe, Begleitperson im Krankenhaus, Hilfsmitteln bei Kindern und Kostenübernahme von Behandlungen. Die wirtschaftliche Absicherung von Eltern und Kind bei Krankheit (auch Corona-bedingt oder weil die Eltern eine längere Erkrankung hatten) war ebenfalls ein gefragtes Thema. Bei den Patientenrechten ging es vorwiegend um Aufklärung und Einwilligung, um Behandlungsfehler und freie Arztwahl. Die Themen Kinderzahngesundheits und die Kostenübernahme von Leistungen beim Zahnarzt beschäftigte Familien ebenfalls.

In 2021 wurde ein Kurskonzept für einen Eltern-Kind-Kurs „Gesundheitsrecht für Familien (GesuFam)“ entwickelt, welches einen Austausch – auf Augenhöhe in einem geschützten Rahmen – für Eltern mit ihren Babys im 4. - 7. Lebensmonat ermöglicht. Eltern können sich gezielt bei der Kursleitung informieren und erhalten zudem in jeder Einheit einen kurzen Input. Die jeweils 5-10 minütigen Inputs der Fachkraft fließen locker und bewusst ohne Einsatz von Technik in die Gesprächsrunde ein. Pro Modul erhalten die Eltern ein Infopaket, welches das Wichtigste zusammenfasst und ggf. weiterführendes Material enthält. Die Module umfassen z.B.:

- Zahnentwicklung von Babys und Kleinkindern
- Wohin bei Krankheit und im Notfall
- Kind oder Eltern krank – wirtschaftliche Absicherung
- Gesundheitsinformationen finden
- Patientenrechte – Besonderheiten bei Babys und Kindern

Das Berichtsjahr stand u.a. ganz unter dem Zeichen der Erprobung von Guppenberatungen. Dazu gehörte auch die Vorbereitung der Räumlichkeiten. Für die „Kleinsten“ wurde z.B. eine entwicklungsförderliche Umgebung mit altersgerechten Spielsachen gestaltet. Aus einem GesuFam-Vortrag entwickelten wir drei Fachvorträge, die in Präsenz oder als Webinar in Anspruch genommen werden können:

- Rund um die Krankenkasse
- Kinderzahngesundheits von Babys und Kleinkindern
- Patientenrechte – Recht und Leistungen bei Krankheit in der Familie.

Mit dem Format „Webinar“ kommen wir nicht nur der phasenweise eingeschränkten Mobilität junger Eltern entgegen. Wir passten uns damit auch zeitgemäß den Corona-bedingten Einschränkungen an und bedienen auf diesem Wege die Nachfrage zu fundierten Informationen sowie das Bedürfnis nach Austausch rund um das Gesundheitsrecht für Familien mit Kindern.

Die Kooperations- und Vernetzungsarbeit wurde ebenfalls fortgesetzt. So können Synergieeffekte in Zukunft besser genutzt werden, und die Zusammenarbeit wird optimal verzahnt. Wir beteiligen uns regelmäßig am Facharbeitskreis Elementar im Westend. Bei Gesprächen auf der Fachebene zeigt sich immer wieder, wie wichtig es ist, unsere Themenschwerpunkte vorzustellen. Bei Einrichtungen für Familien ist unser Bekanntheitsgrad noch ausbaufähig.

Um auf unser Angebot aufmerksam zu machen, wurden Pressemitteilungen zu speziellen Schwerpunktthemen veröffentlicht. Über einen Serienbrief machten wir die kommunalen Familienberatungsstellen, sowie Hebammen und Hebammenpraxen auf unser Angebot aufmerksam. Die Themensprechstunde wird gut angenommen.

## **VORSORGEFORMEN: PATIENTENVERFÜGUNG, VORSORGEVOLLMACHT, BETREUUNGSVERFÜGUNG**

Ratsuchende können sich rund um die Patientenverfügung, die Vorsorgevollmacht und die Betreuungsverfügung in einem persönlichen Gespräch informieren und beraten lassen. Dazu ist grundsätzlich ein Termin zu vereinbaren, auf den normalerweise niemand länger als 2-3 Wochen warten muss.

Allen Pandemie-bedingten Einschränkungen im Berichtsjahr zum Trotz ist dieses Angebot kontinuierlich stark und gleichbleibend frequentiert für persönliche und telefonische Gespräche.

Fragen nach der Selbstbestimmung am Ende des Lebens wurden nicht nur zur korrekten Erstellung der Vorsorge-Dokumente gestellt. Das Corona-Virus rückte bereits im zweiten Jahr Themen zum innerfamiliären Umgang mit Krankheit und Tod ins Zentrum. Das Urteil des Bundesverfassungs-Gerichtes zum assistierten Suizid im Februar 2020 ist bei vielen Ratsuchenden ein Impuls, sich in Bezug auf die eigene Person dazu Gedanken zu machen.

## **Infothek**

### **ÖFFNUNGSZEITEN**

Montag - Freitag 10 - 13 Uhr

Montag + Donnerstag 17 - 19 Uhr

## **UNABHÄNGIGE INFORMATIONEN, ORIENTIERUNG UND WEGWEISUNG**

Die Berater\*innen beantworten Fragen rund um allgemeine Gesundheitsthemen, zum Gesundheitswesen und dem deutschen Gesundheitssystem. Die Besucher\*innen finden hier weiterführende Literatur, können sich Kontaktdaten zu anderen Einrichtungen und Angeboten geben lassen und konkrete Informationen einholen.

## **PRÄSENZBIBLIOTHEK UND INFORMATIONSMATERIAL**

Eine große Fülle an eigenen Veröffentlichungen, Flyern, Broschüren, Zeitschriften und Büchern liegt in übersichtlich strukturierter Weise aus. Alle Bürger\*innen haben zu den Öffnungszeiten des Gesundheitsladens Zugang zu den umfangreichen Informationsmaterialien. Bei Auswahl passgenauer Informationen werden die Ratsuchenden unterstützt.

Unsere Veröffentlichungen können auf der Homepage [www.gl-m.de](http://www.gl-m.de) unter der Rubrik „Publikationen“ aufgerufen und kostenfrei heruntergeladen werden. Über unser Zeitschriftenangebot vor Ort können sich Interessierte dort unter der Rubrik „Infothek - Zeitschriften“ informieren. Unser Angebot an Flyern, Broschüren und Büchern wird laufend aktualisiert und erweitert. Derzeit bieten wir vor Ort Informationsmaterialien zu Themenbereichen wie Patientenrechte, Erkrankungen, Selbsthilfe, Alter und Pflege, Vorsorgeformen, Lärm und vieles mehr an.

## **RECHERCHE-PC**

Dienstag vormittags steht ein PC mit Internet-Zugang zur kostenfreien Nutzung und für Recherchen rund um das Thema Gesundheit zur Verfügung. Bei Bedarf werden Ratsuchende bei der Recherche unterstützt.

## THEMENFENSTER & INFOPAKETE



Regelmäßig wird ein Schwerpunktthema aus unserem Arbeitsfeld mit einer ansprechenden Gestaltung in unserem Schaufenster dargestellt. Unser Ziel ist es, die Inhalte unserer Arbeit, die vielfältigen Angebote und die umfangreichen Materialien für Ratsuchende transparent darzustellen und leicht auffindbar zu gestalten. Die Angebote der Infothek werden so nach außen deutlich präsentiert, in 2021 waren das:

- Kindergesundheit – Kind krank
- Gesundheit, Krankheit, Krankenkassen
- Tag gegen Lärm
- Patientenrechte – Ärztepfllichten
- Rund um die Versorgung beim Zahnersatz
- Wegweiser im Dschungel des Gesundheitswesens - unsere Angebote / Jubiläum
- Patientenverfügung und Vorsorgeformen
- Rechte im Krankenhaus / Entlassungsmanagement

Unsere Erfahrungen mit diesem Format sind positiv. Als zusätzlichen Service haben wir 2021 erstmals extra Infopakete zur (kostenfreien) Mitnahme zu dem jeweils ins Schaufensterlicht gerückten Thema bereitgestellt. Ein ansprechendes Design wurde hierzu entwickelt.

Die Infopakete konnten auch im Außenbereich, kontaktlos und niederschwellig mitgenommen werden. Die aktuellen Materialien präsentieren wir auf unserer Internetseite. Sie können dort bestellt werden.

### BESONDERHEITEN

Coronabedingt hat sich die Nutzung der Infothek zeitweise mehr auf die telefonische Wegweisung und die kontaktlosen Angebote konzentriert. Unser Qualitätsmanagement führten wir fort und ergänzten es um den Bereich Themenfenster + Infopakete. Die Erarbeitung neuer Themenfenster und Infopakete stellte 2021 einen wichtigen Arbeitsschwerpunkt dar.

Die Infothek wird kontinuierlich aktualisiert. Dieser Prozess begleitet uns in jedem Jahr. Das Ablagesystem wird weiterentwickelt und umstrukturiert (Ampelsystem) zur Vereinfachung der Nutzung und Pflege der Materialien. In der Bücherei werden die aktuellen Rezensionen und neu erworbene Literatur besonders präsentiert.

## Bildungsarbeit

Wir informieren die Münchner Bürger\*innen unabhängig und neutral zu ihren Rechten und zu ihren Ansprüchen gegenüber den Dienstleistern im Gesundheitswesen. Dabei geht es uns um das gleichberechtigte Verhältnis zwischen Leistungserbringern und Patient\*innen und zwischen Sozialversicherungsträgern und Versicherten. Benachteiligten Personengruppen wollen wir damit die Teilhabe an einer angemessenen Versorgung ermöglichen.

### DIGITALITÄT IM GESUNDHEITSWESEN SCHREITET VORAN - DIGITALE GESUNDHEITSKOMPETENZ FÜR ALLE ERFORDERLICH

Die Einführung elektronischer Produkte und Dienstleistungen im Gesundheitswesen in Deutschland verläuft derzeit im Eiltempo. Seit letztem Jahr können vom Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte zugelassene digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA's) als Medizinprodukt auf Rezept verordnet werden. Letztes Jahr kam nun die elektronische Patientenakte (ePA), das elektronische Rezept (e-Rezept) und die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) hinzu. Allerdings scheint das von der Politik vorgegebene Tempo ein wenig zu hoch zu sein, da es bei allen genannten Produkten große Schwierigkeiten bei der technischen und kommunikativen Umsetzung gibt.



Für einen informierten, selbstbestimmten Umgang mit oben genannten Produkten oder anderen „elektronischen Hilfsmitteln“ braucht es eine entsprechende (hohe) technische Ausstattung und ein hohes Maß an digitaler Gesundheitskompetenz.

Wir sehen großen Informations- und Unterstützungsbedarf beim Umgang mit diesen „neuen Medien“. Daher führte unser Fachmann im Gesundheitsladen, Jürgen Kretschmer, zahlreiche Vorträge und Schulungen zum Thema durch: u. a. beim Seniorenbeirat der Landeshauptstadt München, beim „Medientreff mit Gebärdensprache“ des Evangelischen Bildungswerkes, als Referent beim Medizin-Theologie-Symposium der Evangelischen Akademie Tutzing und im Arbeitskreis Migration und Gesundheit des Gesundheitsbeirates der Landeshauptstadt München. Auch für das kommende Jahr sind schon mehrere Fortbildungen diesbezüglich geplant.

Außerdem waren bzw. sind wir durch unseren Kollegen an dem bundesweiten Modellprojekt zur Förderung der digitalen Gesundheitskompetenz „KundiG – Klug und digital im Gesundheitswesen“ der Medizinischen Hochschule Hannover mit Projektpartnern aus der Selbsthilfe beteiligt.

## VORTRÄGE IM GESUNDHEITSLADEN UND IN ANDEREN EINRICHTUNGEN

Wir laden regelmäßig zu Vorträgen zu uns ein („Donnerstags-Reihe“). Darüber hinaus tragen die Patientenberater\*innen die weiter unten stehenden Themen regelmäßig in Alten- und Servicezentren, Arbeitslosen-Einrichtungen, Sozialbürgerhäusern, Selbsthilfegruppen, Nachbarschaftstreffs, BildungsLokalen und zahlreichen anderen Einrichtungen stadtweit vor. Damit erreichen wir neben direkt Betroffenen auch viele Multiplikator\*innen und die Fachbasis. Neben der Vermittlung von Inhalten lassen wir bewusst viel Raum für Dialog und Verständnisfragen. Corona-bedingte Einschränkungen hatten deutlichen Einfluss auf unser Vortragswesen. Einige Termine mussten abgesagt werden. Die Vortragsthemen ergeben sich direkt aus der alltäglichen Arbeit:

- Informiert und gestärkt zum Arzt und ins Krankenhaus - Patientenrechte-Ärztepflichten
- Gesundheit, Krankheit, Kassen und Geld - Rechte und Möglichkeiten für Menschen mit geringen finanziellen Mitteln
- Au Backe - Worauf muss ich als Kassenpatient\*in achten, wenn ich zum Zahnarzt gehe?
- IGeL - Gesetzlich versichert - Privat bezahlen
- Vorsorgeformen – Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung
- Elektronische Patientenakte & Telematik-Infrastruktur
- Gut vorbereitet und informiert ins Krankenhaus (u.a. mit Erläuterungen zum Entlassmanagement)
- Vortragsreihe: Gesundheitsrecht für Familien:
  - Vortrag 1: Rund um die Krankenversicherung
  - Vortrag 2: Zahngesundheit von Babys und Kindern
  - Vortrag 3: Patientenrechte – Recht und Leistungen bei Krankheit in der Familie

Die Digitalität schreitet auch im Gesundheitswesen immer weiter voran. Mitunter entsteht das Gefühl, von ihr überrollt zu werden bzw. „sie übergestülpt zu bekommen“. Wir begleiten diese Entwicklung kritisch und vor allem mit patientenorientiertem Blick. Unsere Aufgabe sehen wir besonders darin, die PatientInnen zu informieren und mitzunehmen bei der Entwicklung, den daraus entstehenden Produkten und der Kommunikation. So wurde ein Vortrag entwickelt, der über die Umsetzung der Digitalität und seiner Produkte informiert und einen Kompass in Sachen Patientenorientierung anbietet. Im engeren Sinne geht es dabei um Stand und Umsetzung beispielsweise von

- Elektronischer Patientenakte
- Elektronischem Rezept
- Digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGA)
- Digitaler Gesundheitskompetenz

Ein Vortrag dazu wird auf Anfrage angeboten.

## BROSCHÜREN

Wir stellen sicher, dass ausschließlich aktuelle Veröffentlichungen bereit gestellt werden. Der hierzu erforderliche zeitliche Aufwand ist zwar nicht so augenfällig wie bei Neu-Erscheinungen. Viele Inhalte und Angaben ändern sich aber regelmäßig von Jahr zu Jahr, manche nach aktueller Rechtslage und Urteilssprüchen. Die Veröffentlichungen sind häufig und teilweise in kurzen Zeitabständen zu überarbeiten.

## NEUE UND AKTUALISIERTE BROSCHÜREN

- GL-Info 22: Wechsel der Krankenkasse 2021 leichter
- GL-Info 23: Verdacht auf ärztlichen Behandlungsfehler– Was tun?
- Kind krank – was tun? Mit Sonderregelungen: Corona und Quarantäne (Gesufam1)
- Patientenrechte/Ärztepflichten, Broschüre komplett neu überarbeitet (erscheint Frühjahr 2022)
- AKTUELL Januar – Mai 2021 und Sommer 2021 (auf der Homepage)

Darüber hinaus wurden alle wesentlichen GL Infos laufend auf den aktuellen Stand 2021 gebracht. Alle Broschüren und Infos können kostenfrei von unserer Homepage herunter geladen werden, siehe Reiter „Bildung Angebote / Publikationen“. Wir schicken sie auch gerne zu und händigen sie besonders gerne mit einigen begleitenden Worten im GL persönlich aus – zu Corona-Bedingungen, versteht sich.

## Ruhe + Lärm

### DER 24. TAG GEGEN LÄRM - 28. APRIL 2021

Der diesjährige Tag gegen Lärm stand unter dem Motto „Immer noch zu laut!?“ und fand, wie immer, deutschlandweit am letzten Mittwoch im April. statt.

Aufgrund der Erfahrungen im Vorjahr und der immer noch angespannten Corona-Situation wurden viele Veranstaltungen und Vorträge schon im Vorfeld als digitale Angebote geplant, und so konnten wir trotz aller schwierigen Umstände ein vielfältiges und ansprechendes Programm mit neuen oder schon bewährten Kooperationspartner\*innen zusammenstellen. Dieses war auf unserer Internetseite zu finden und wurde kontinuierlich gepflegt. Leider mussten wegen der jeweils gültigen Corona-Regelungen Präsenzveranstaltungen abgesagt werden oder konnten nur mit begrenzter Teilnehmer\*innen-Zahl stattfinden.

Wir organisierten 2021 zum Tag gegen Lärm in Kooperation mit der Münchner Volkshochschule und dem Arbeitsring Lärm der DEGA das Münchner Lärmsymposium „Immer noch zu laut“ mit drei namhaften Referenten und Lärmexperten. Es fand als reine Digitalveranstaltung statt, sodass eine große Anzahl von Teilnehmer:innen möglich war. Für die Werbung ließen wir u.a. Postkarten drucken, die wir an zahlreiche Multiplikator:innen verschickten.

Auch das restliche Jahr informierten wir auf unserer Internetseite über Veranstaltungen und Angebote rund um die Themen Ruhe und Lärm.



### HÖR- UND HITZESPAZIERGÄNGE

Im Juni konnten wir, natürlich unter Beachtung der Hygiene, wieder in Kooperation mit dem Münchner Forum einen Hörspaziergang zu den Lärmbrennpunkten und Ruhe-Oasen im Westend anbieten. Für das Projekt Westendkiez begleitete uns Sylvia Hladky von der Münchner Initiative Nachhaltigkeit (MIN).

Im September gab es einen Stadtteilspaziergang mit allen Sinnen in der Messestadt Riem in Kooperation mit dem ASZ Riem. Beide Rundgänge waren recht gut besucht.



## LÄRMSPRECHSTUNDE

An jedem Dienstagvormittag von 10 - 13 Uhr findet eine telefonische Lärmsprechstunde zu Fragen rund um das Thema „Lärm und Ruhe“ statt. Die Lärmsprechstunde stellt mit ihrem breiten Informationsspektrum ein einzigartiges Angebot in München dar. Es wird nicht nur von Bürger\*innen genutzt, sondern auch von Kolleginnen und Kollegen aus anderen Einrichtungen. Thema war überwiegend der Lärm in der Wohnumgebung. Dabei fiel auf, dass öfters wegen niedrigfrequenter (Brumm-)Geräusche angefragt wurde.

## LÄRMKOFFER ZUM AUSLEIHEN AN SCHULEN UND PROJEKTE

Besonders wichtig ist es uns, Kinder und junge Menschen für die Gefahren von Lärm zu sensibilisieren. Seit 2018 können Schulen und andere pädagogische Einrichtungen einen Lärmkoffer der DEGA (Deutsche Gesellschaft für Akustik) kostenlos und unbürokratisch bei uns ausleihen. Er ist für Schüler\*innen bis Jahrgangsstufe 6 geeignet. Bei Projekttagen wird er besonders gerne eingesetzt. 2021 wurde er wegen coronabedingter Schulschließungen nicht angefragt, jedoch erreichte uns die erste Anfrage für 2022.



## SCHULPROJEKT „HÖREN, LÄRM UND STILLE“

Eine Drittmittel-Finanzierung der Head-Genuit-Stiftung ermöglicht es seit 2018, mit dem Lärmkoffer selbst an die Schulen zu gehen und dort entsprechende Unterrichtseinheiten zu gestalten. Dieses Zusatz-Angebot, das in den letzten Jahren sehr gut angenommen wurde, konnte 2021 im Herbst an einer Schule umgesetzt werden. Dort war unser Angebot schon bekannt, und es wird für den nächsten Projekttag dringend wieder gewünscht.



**HEAD-Genuit-Stiftung**

## ARBEITSKREIS „GESUNDE, LEBENSWERTE STADT“

Der „AK Gesunde, lebenswerte Stadt“ ist eine Kooperation von GL und dem Münchner Forum. Der AK beschäftigt sich vor allem mit Strategien zu Lärm-, Luft- und Hitzeschutz.

Der Schwerpunkt des AK lag 2021 in der Kommunikation und Fortschreibung des Gesamtkonzeptes für einen integrierten Umwelt-, Klima-, Hitze- und Gesundheitsschutz in München, welches im Vorjahr entwickelt worden war. Dazu gab es eine Gesprächsrunde mit Vertreter:innen von Gesundheitsreferat, dem Referat für Klima- und Umweltschutz sowie dem Büro der zweiten Bürgermeisterin. Außerdem gab es einen Austausch mit dem Ko-Referenten des Gesundheitsreferates. Diese Gespräche sollen in 2022 fortgesetzt werden. Ein fachlicher Austausch mit Prof. Pauleit, TU München („Grüne Stadt der Zukunft“) ist im Gang.

Der GL ist weiterhin Mitglied im Arbeitsring Lärm der Deutschen Gesellschaft für Akustik.



## Vernetzung + Kooperationen

### GESUNDHEITSBEIRAT

Der GL ist mit je einem Teammitglied regelmäßig in vier Arbeitskreisen vertreten: AK Kommunale Gesundheitsförderung und Prävention, AK Versorgung, AK Migration, AK Seelische Gesundheit. Er ist Mitglied im Plenum des Gesundheitsbeirates. So können wir über die aktuellen Problemlagen unseres Klientels und gehäuft auftretende Themen berichten und die Weitergabe an den Stadtrat anregen.

Das Selbsthilfe-Zentrum und der GL teilen sich einen Sitz im Vorstand des Gesundheitsbeirates.

### RUNDER TISCH PATIENTENANGELEGENHEITEN

Seit April 2019 ist Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer, MdL der benannte Bayerische Patienten- und Pflegebeauftragte. Seither ist ihm die Förderung der Pflegestrukturen, des Personals in der Pflege und der pflegenden Angehörigen eine wichtige Aufgabe.

Regelmäßig findet zum Austausch der Akteure im Gesundheits- und Pflegewesen zweimal jährlich der „Runde Tisch Patienten- und Pflegeangelegenheiten“ statt. Hier haben wir am 29.11.2021 einen Vortragsbeitrag leisten können zum Thema „Der Mündige Patient – Anspruch und Wirklichkeit“, siehe auch: <https://www.patientenportal.bayern.de/runder-tisch/#1612881369142-183ca63b-e131>, Vortrag Carola Sraier, BAGP.

Der Gesundheitsladen tauschte sich im Dezember mit Prof. Bauer aus, um Problemlagen aus der Patientenberatung aufzuzeigen und einen gemeinsamen Weg zur Verstetigung der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) nach 2023 zu finden, damit eine gute regionale Beratungsstruktur entstehen kann. An seiner Pressemitteilung zur UPD wirkten wir mit und konnten diese Ende Januar 2021 versenden, ebenso wie die zum Runden Tisch vom 29.11.2021.

### NETZWERK GESUNDHEITSBERATUNG MÜNCHEN

In der Regel treffen sich Vertreter\*innen von etwa 30 Münchner Gesundheitsberatungs-Stellen zwei Mal im Jahr auf gemeinsame Einladung des Selbsthilfe-Zentrums (SHZ) und des GL. Die Treffen bieten Raum, die Arbeit unterschiedlichster Einrichtungen und persönliche Ansprechpartner\*innen kennen zu lernen und für den kollegialen Austausch. Damit ist der Weg für gelingende Weiterverweise geebnet. Das Netzwerk stellt sich auf der GL-Homepage vor.

## Patientenfürsprecher\*innen (PFS) - München Klinik

Seit gut 25 Jahren treffen sich die PFS einmal monatlich in den Räumen des GL. Peter Friemelt begleitet sie seitdem fachlich und koordiniert ihre Arbeit. Die kommunale Patientenbeauftragte, Petra Schweiger, nimmt seit Amtsantritt in 2018 regelmäßig an den Treffen teil. Das Amt der Patientenbeauftragten ist direkt an die Gesundheitsreferentin als Stabsstelle angebunden.

Die Treffen dienen dem fachlichen Austausch, der Supervision und der Fortbildung. In 2021 wurden neben den Fallbesprechungen folgende Themen aufgegriffen:

- Handlungsempfehlungen
- Beratung während der Pandemie
- Neuaufstellung der AG Patientenzufriedenheit
- Überarbeitung des Leitbilds
- Organisation der Notaufnahme am Beispiel des Klinikums Neuperlach
- Entlassmanagement

Um die hohe Qualität der Begleitung und Beratung der PFS auch weiterhin sicher zu stellen und auszubauen, werden neben den standardmäßigen Fortbildungen gemeinsame fachliche Standards erarbeitet und die Vernetzung weiter vorangetrieben.



In Bayern gibt es an etwa jeder dritten Klinik PFS, die den Patient\*innen und ihren Angehörigen als direkte Ansprechpartner\*innen persönlich zur Verfügung stehen. Ob nach fast einem Vierteljahrhundert unabhängiger Patientenfürsprache in der München Klinik das Beispiel auch in allen anderen Kliniken Schule macht, ist immer noch offen. Eine Initiative des Gesundheitsministeriums und der Bayerischen Krankenhausgesellschaft schafft dafür Grundlagen.

Auch stadtweit gibt es einen Austausch zwischen den PFS an allen Münchner Kliniken, und die vom Gesundheitsladen durchgeführten Einführungsveranstaltungen für neue PFS finden jetzt münchenweit statt.

Die PFS mussten einerseits wegen der Pandemie auf persönliche Beratungen weitgehend verzichten. Aber dank der Unterstützung der München Klinik konnten Arbeiten zum Teil im Homeoffice erledigt werden.

Andererseits hat die Gruppe eine AG PFS 2.0 ins Leben gerufen. Hier wurden neue Laufzettel erarbeitet. Die wichtigste Neuerung 2021 allerdings war die erstmalige Erstellung des Berichts an den Stadtrat durch die PFS. Bisher wurde das vom Gesundheitsreferat erledigt.

### **ARBEITSGRUPPE „PATIENTENZUFRIEDENHEIT“ (AG PZ)**

Diese ständige Arbeitsgruppe mit Teilnehmer\*innen aus den Reihen der PFS, des GL, des Gesundheitsreferats und der München Klinik gibt es seit 2007. Die Gruppe begleitet die Arbeit des Stadtklinikums, gibt Anregungen an den Stadtrat und den Aufsichtsrat und versucht, auf Planungen Einfluss zu nehmen.

2020 wurde eine neue Vereinbarung getroffen und damit eine neue Grundlage für die gemeinsame Zukunft geschaffen, die seit 2021 umgesetzt wird.

## 2. Gesundheitspolitische Veranstaltungen und Aktionen

Wir repräsentieren Patient\*innen und Versicherte und geben ihnen stellvertretend eine Stimme: Auf Podien, in Fachgesprächen, bei unterschiedlichsten Veranstaltungen und in den Gremien der Patientenbeteiligung. Wir geben Anregungen für ein patientenfreundliches und solidarisches Gesundheitssystem, z.B. am Runden Tisch „Patienten – und Pflegeangelegenheiten“, zu dem der Bayerische Patientenbeauftragte alljährlich einlädt.

### Medien

Wir standen verschiedenen Medien, aber insbesondere dem Bayerischen Rundfunk, für Radio- und TV-Sendungen zur Verfügung:

- Interview ApothekenRundschau
- Interview Radio Lora zur städtischen Corona-Politik
- Experten Interviews
- Beiträge im Jahresbericht des Medizin. Dienstes Bayern
- Interview SZ zu Lärm, siehe Anhang

### PODIUM AM 23. JULI 2021 ZUR BUNDESTAGSWAHL

Von Peter Scholze hervorragend moderiert, hatten wir im Rahmen unserer Jubiläumsfeier hochrangige Gäste eingeladen. Das Themenspektrum bewegte sich von ambulanter über stationäre hin zur sektorenübergreifenden Versorgung. Natürlich waren auch die Bürgerversicherung und Fallpauschalen im Krankenhaus ein Thema.

Es wurde engagiert diskutiert und ausgetauscht - manche Themen wurden kontrovers diskutiert. So wurde die Bürgerversicherung zwar mehrheitlich unterstützt, aber nicht von allen. Logischerweise war das auch beim Thema private vs. gesetzliche Krankenversicherung so. Aber schon beim Thema Fallpauschalen waren die Gegensätze geringer, und alle wollen am solidarischen Schutz festhalten.

Einige der Podiumsteilnehmer\*innen haben im Herbst für Aufsehen gesorgt. Herr Pilsinger von der CSU wurde mit minimalem Vorsprung gerade noch direkt gewählt. Frau Rottmann von den Grünen ist jetzt Staatssekretärin im Landwirtschaftsministerium und Herr Ullmann von der FDP ist regelmäßig im TV und anderen Medien zu sehen (siehe auch Seite 29).

P.S. Frau Dittmar von der SPD, die uns bei der vorletzten Wahl auf einem Podium beehrte, ist jetzt Staatssekretärin im Bundesgesundheitsministerium.



Auf dem Podium waren vertreten: Nicole Gohlke, Stefan Pilsinger, Manuela Rottmann, Andrew Ullmann, Seija Knörr-Köning  
Moderation: Peter Scholze

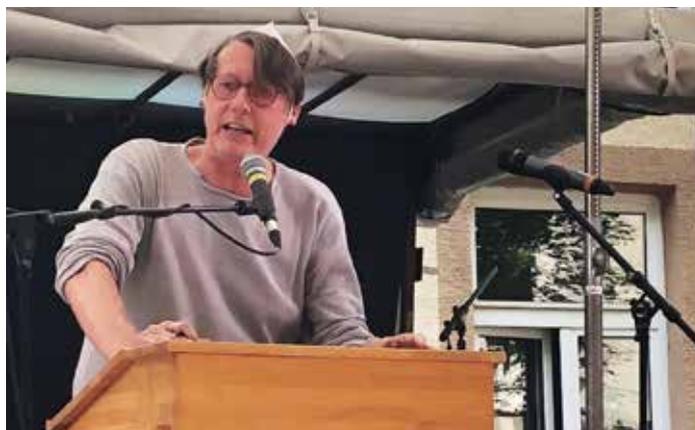


## STRASSENFEST AM 23. JULI 2021 - „40+1 JAHRE GESUNDHEITSLADEN MÜNCHEN E.V.“

Im eigentlichen Jubiläumsjahr 2020 war es nicht möglich gewesen, die Vereinsgründung vor 40 Jahren angemessen zu feiern. Im Sommer 2021 war es dann soweit: mit einem Straßenfest gaben wir dem sehr lebendigen Podium zur Bundestagswahl einen bunten und trotz Corona beschwingten Rahmen.



- Adelheid Schulte-Bocholt und Peter Friemelt, GL



- Festredner und Kabarettist Andreas Rebers



- BA-Vorsitzende Bille Stöhr



- Gesundheitsreferentin Beatrix Zurek
- TK Chef Christian Bredl



- 3. Bürgermeisterin Verena Dietl



- Und zum Schluss brachte die wunderbare Gruppe Pnema die Leute zum Tanzen

## 3. Querschnittsaufgaben

### GESUNDHEITSFÖRDERUNG

Gesundheitsförderung umfasst alle Maßnahmen, die die individuellen und sozialen Ressourcen der Menschen im Hinblick auf Gesundheit stärken. Dazu gehören auch geeignete Strukturen und Rahmenbedingungen, die selbstbestimmtes Eintreten für die eigene Gesundheit ermöglichen. In allen Arbeitsfeldern setzen wir die Handlungsebenen der WHO (Ottawa-Charta zur Gesundheitsförderung 1986) um. Obwohl vor Jahrzehnten formuliert, haben sie heute unverändert Gültigkeit:

- Befähigen ermöglichen
- Interessen vertreten
- Vermitteln und vernetzen
- Gesundheitsfördernde Gesamtpolitik entwickeln
- Gesundheitsförderliche Lebenswelten schaffen
- Gesundheitsbezogene Gemeinschaftsaktionen unterstützen
- Persönliche Kompetenz entwickeln
- Gesundheitsdienste neu orientieren

### Gesundheitsförderliche Lebensstile unterstützen

Der Gesundheitsbeirat der LHM unterhält mehrere Arbeitskreise. Der GL ist regelmäßig vertreten in den AKs

- Kommunale Gesundheitsförderung und Prävention
- Versorgung
- Migration und Gesundheit
- Seelische Gesundheit



Mit unseren Angeboten bewegen wir uns direkt „an der Basis“ und erfahren von den Bedingungen und Problemlagen in den unterschiedlichsten Lebenswelten. In allen AKs versuchen wir, eine Brücke von dort zu den politischen Entscheidungsträgern im Münchner Stadtrat zu schlagen.

Wir wollen gesundheitsförderliche Lebensstile unterstützen. Unsere Themen sind die „Situation von Patient\*innen“ und die „Nutzung des öffentlichen Raumes“. Ein großer Einflussfaktor auf Gesundheit ist das Thema „Bewegung“. Dabei sind die täglichen Wege von besonderer Bedeutung. Weniger motorisierter Verkehr z.B. ermöglicht mehr Fortbewegung durch Laufen und macht das Radfahren sicherer.

Im Arbeitskreis „Gesunde, lebenswerte Stadt“ beschäftigen wir uns vor allem mit Strategien zu Lärm-, Luft- und Hitzeschutz; siehe auch Kapitel „Ruhe + Lärm“.

Wir unterstützen als Mitträger die Initiative „Wohnen ohne Auto“.

### EINFACHE SPRACHE

Wir wollen gut verstanden werden. Wir wollen, dass unsere Informationen vielen Menschen weiter helfen. Alle Veröffentlichungen erstellen wir mit dem Ansatz „Einfache Sprache“. Wir versuchen, wo immer möglich, mit Fotos oder Symbolen zu arbeiten. Trotzdem: Feststehende, rechtliche Begriffe und komplexe Zusammenhänge können nicht in diesem Sinne „vereinfacht“ werden. Der „Königsweg“ zur Klärung schwieriger Sachverhalte ist der Dialog im persönlichen Beratungsgespräch.

### INTERKULTURELLE ÖFFNUNG

Fragen zu Gesundheit und Krankheit, Zahnersatz, Privatrechnungen und Behandlungsfehlern stellen sich allen Patient\*innen unabhängig von Herkunft und Muttersprache. Die Komplexität des deutschen Gesundheitssystems ist auch für Menschen, die in Deutschland sozialisiert wurden, schwer nachvollziehbar. Unser Anspruch und die Notwendigkeit, auch schwierige Fragestellungen z.B. zum Krankenversicherungsrecht passgenau zu vermitteln, bringt uns manchmal an unsere (sprachlichen) Grenzen. Einige Beratungen führten wir selbst auf Englisch, Französisch, Türkisch (Grundkenntnisse) oder Albanisch durch.

Ein einfaches und international verständliches Leitsystem führt unsere Besucher\*innen durch die Räume. Damit ist unser Ziel umgesetzt, den Empfangsbereich und alle anderen Räume niedrigschwellig und im Sinne der interkulturellen Öffnung zu gestalten. Seit vielen Jahren ist es Tradition, unsere Arbeit auf der „Infobörse für Frauen aus aller Welt“ im Alten Rathaus vorzustellen. Die Veranstaltung konnte 2021 leider nicht stattfinden..

## **GENDER-SENSIBILITÄT**

Der Verein „Gesundheitsladen München e.V.“ ist das Kind einer Zeit intensiven gesellschaftlichen Wandels. Seit den frühen 80er Jahren hat das Thema „Gender-Sensibilität“ einen festen Platz im öffentlichen Diskurs. In und mit diesem Zeitgeist hat sich der Verein entwickelt. Gender-Sensibilität ist in allen Aufgaben und Ausdrucksformen tief in der Vereinsarbeit verwurzelt. Alle Veröffentlichungen werden nach dem Zufallsprinzip in diverser, weiblicher und männlicher Form erstellt. Möchten sich Ratsuchende von einem Menschen gleichen Geschlechts beraten lassen, kann dies umgesetzt werden.

In unserer Datenerfassung wurde bei der Kategorie „Geschlecht“ das Merkmal „Divers“ ergänzt.

## **ÖFFENTLICHKEITSARBEIT**

Der GL ist ein wichtiges Sprachrohr der Patient\*innen und Versicherten. In dieser Rolle werden wir sehr häufig von Presse, Funk und Fernsehen angefragt. Wir repräsentieren diese Gruppen ebenso auf unterschiedlichsten Veranstaltungen.

Alle Teammitglieder tragen dazu bei, dass Patienten- und Verbraucherinformationen regelmäßig kommuniziert werden.

Wir nutzen jede Gelegenheit, den Gesundheitsladen und unsere Arbeit auch außer Haus vorzustellen.

## **Standards**

- Handzettel zu allen verschiedenen Beratungsangeboten
- Vereinsflyer mit aktuellen Hinweisen auf unsere Vorträge im Haus
- Pressemitteilungen zu aktuellen Themen
- Handzettel zu aktuellen Veranstaltungen
- Homepage, Facebook, google
- Rundbriefe (Vereinszeitschrift)
- Vorträge (intern & extern)
- Teilnahme an Veranstaltungen
- Ausrichtung und Organisation eigener Veranstaltungen
- Broschüren
- Kooperationsveranstaltungen

## **Newsletter - Veranstaltungen**

Seit 2005 verschicken wir einen elektronischen Veranstaltungs-Newsletter mit Hinweisen aus dem Bereich Gesundheit und Umwelt. Er ist gegliedert nach eigenen Veranstaltungen, solchen in München und Umgebung, sowie überregionalen. Zielgruppen sind dabei die PatientenfürsprecherInnen des Stadtklinikums München, Münchner Stadtpolitiker\*innen, Kooperationspartner und allgemein Interessierte. Über die Webseite des GL kann man sich in den Verteiler aufnehmen lassen.

## **Newsletter - „Lärm“**

Der »Newsletter Lärm« enthält Termine, Hinweise auf Veröffentlichungen und Artikel im Internet, Neuigkeiten aus anderen Städten, Mitteilungen von Initiativen und Angebote des GL. Über die Webseite des GL oder in der Geschäftsstelle kann man sich in den Verteiler aufnehmen lassen.

## **Homepage**

Unsere Homepage wird überarbeitet und neu gestaltet. Noch ist dieser Entwicklungsprozess nicht abgeschlossen. Die Rückmeldungen zu den bereits umgesetzten Veränderungen fallen durch die Bank positiv aus und spornen uns zu weiteren Schritten an.

## 4. Überregionale Projekte und Aufgaben

### BundesArbeitsGemeinschaft der Patient\*innenstellen



**BAGP**  
**BundesArbeits-**  
**Gemeinschaft der**  
**PatientInnenstellen**

Die BundesArbeitsGemeinschaft der PatientInnenstellen ist eine maßgebliche Organisation nach § 2 der Patientenbeteiligungsverordnung und mit der Wahrnehmung der Interessen von Patientinnen und Patienten in Versorgungsfragen nach § 140f SGB V betraut.

Im Gemeinsamen Bundesausschuss (G-BA) sind wir in den Unterausschüssen zu Qualitätssicherung, Methodenbewertung, Zahnmedizin, Arzneimittelbewertung, ambulante spezialfachärztliche Versorgung, sowie dem Koordinierungsausschuss Patientenvertretung beteiligt. Weitere Benennungen haben wir im Kuratorium des

Instituts für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen (IQTIG), im Netzwerk Evidenzbasierte Medizin, im Aktionsbündnis Patientensicherheit (APS), in der Gematik, dem IMPP, der BAGSO u. a..

Im GL München ist die Geschäftsstelle der BAGP, die Patienteninteressen auf Bundes- und Landesebene vertritt.

Als Sprecher der BAGP engagiert sich Gregor Bornes u. a. für die Vernetzung der Patientenvertreterorganisationen im G-BA. Im Koordinierungsausschuss (KooA) arbeitet Gregor Bornes intensiv mit, stimmt über patientenrelevante Versorgungsfragen mit ab und ist Impulsgeber und Initiator vieler Aktivitäten zur Weiterentwicklung der Patientenvertretung.

Im KooA des G-BA arbeiten wir seit nunmehr drei Jahren an der Weiterentwicklung der Patientenvertretung auf der Bundes- und Landesebene, da die zunehmende Aufgabenfülle der Patientenbeteiligung nicht mehr mit den vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen bearbeitet werden kann.

In der Neufassung des §140f Abs. 7 SGB V wird die Finanzierung der Koordinierungsarbeit durch den Landesausschuss (der Kassenärztlichen Vereinigung Bayern) genannt. Hier stellten wir für Bayern erneut einen Zuschussantrag zur konkreten finanziellen Unterstützung der Koordinierungsstelle Patientenbeteiligung auf Landesebene, welche ab dem Kalenderjahr 2022 hierüber bezuschusst wird. Ergänzende landesweite notwendige Tätigkeiten der Koordinierungsstelle bezuschusst das StMGP weiter – worüber wir sehr froh sind.

Für die Koordinierungsstelle NRW ist der GL Köln der Träger und hat eine Dreijahreszusage zur Bezuschussung vom Ministerium erhalten. In anderen Bundesländern ist die BAGP nicht mit der Trägerschaft einer Koordinierungsstelle betraut.

Ein neues Feld der Beteiligung ist die Interessenvertretung in den Medizinischen Diensten (MD). Wir sind als BAGP im MD Bayern und im MD Bund benannt. Die notwendigen strukturellen Änderungen des bisherigen MDK in den MD ist mit dem 31.12.2021 abgeschlossen. Wir freuen uns auf die weitere Beteiligung in den Gremien.

Auf Landesebene nimmt die BAGP die Patienteninteressen in den entsprechenden Ausschüssen wahr – z. B. in den Zulassungs- und Berufungsausschüssen, dem erweiterten Landesausschuss, sowie dem Landesausschuss und in Ausschüssen zur Qualitätssicherung im Bereich Krankenhausversorgung. Darüber hinaus engagieren sich einige BAGP-Stellen in der Arbeit der PatientenfürsprecherInnen in den Krankenhäusern. Hier liegen unsere Aufgaben in der Unterstützung, Vernetzung und Mithilfe der Organisation der PatientenfürsprecherInnen in Kliniken wie z. B. in Bayern, Baden-Württemberg und NRW.

Im Bereich der Gesundheitspolitik haben wir die Möglichkeit zur Stellungnahme zu Referentenentwürfen wahrgenommen:

So erarbeiteten wir Stellungnahmen zu folgenden Gesetzesentwürfen:

- Gesundheitsversorgungsweiterentwicklungsgesetz (GVWG), 08.04.2021
- Kieferorthopädische Versorgung mittels Aligner Behandlungen, 19.04.2021
- Stellungnahme der maßgeblichen Patientenorganisationen zur Neuaufstellung der UPD, 24.11.2020, und gemeinsame Pressemitteilung der Maßgeblichen, 08.02.2021
- Stellungnahme der BAGP zu Übergängen hin zu einer neuen UPD in einer PatientenStiftung, 09.02.2021
- Vorschläge der BAGP zur Patientenberatung, Patientenbeteiligung und Patientenstiftung an die GMK, 29.04.2021

Siehe auch: <https://www.bagp.de/informationen/stellungnahmen>

Wir haben zahlreiche Interviews gegeben und an Forschungsfragen mitgearbeitet, wie z. B. im Bereich der Qualitätssicherung, Mündiger Patienten und Anforderungen an die Digitalität und die (digitale) Gesundheitskompetenz. Die BAGP hat einige Fachveranstaltungen zur Weiterentwicklung der UPD und der Patientenstiftung durchgeführt und Impulse für den Koalitionsvertrag einbringen können.

Unsere SprecherInnen, Gregor Bornes (Köln) und Carola Sraier (München) sind bis auf Weiteres im Amt bestätigt.

PatientInnen **beteiligen sich!**

# PatientenNetzwerk Bayern



Das PatientenNetzwerk Bayern (PNB) organisiert seit 2005 die Patientenvertretung in den Ausschüssen in Bayern. Im Dezember 2016 erhielten wir erstmalig die Zuschusszusage vom StMGP zum Betreiben der Koordinierungsstelle Patientenbeteiligung Bayern mit wöchentlich 20 Stunden. Eine Mitarbeiterin und ein Mitarbeiter des GL koordinieren die PatientenvertreterInnen in Bayern.

Laut MDK Reformgesetz war eine andere Förderstrategie für die Koordinierungsstellen auf Landesebene vorgesehen, z.B. über die sog. Landesausschüsse im Hause der Kassenärztlichen Vereinigung Bayern oder das 90a Gremium. Die Gespräche für eine abgestimmte Vorgehensweise zur Förderung der Patientenbeteiligung in den Ländern sind aufgrund der Pandemieprioritäten nach 2021 aufgeschoben worden. Die Zuschussanträge an den Landesausschuss und an das StMGP wurden ab dem Sommer 2021 beantragt und konnten nunmehr für das nächste Kalenderjahr bewilligt werden.

Im Jahr 2021 haben wir die bayrischen PatientenvertreterInnen gut unterstützt. Die Arbeit in den Ausschüssen und die Fortbildungen / Austauschtreffen fanden in Präsenz und in Videositzungen statt.



## Unabhängige Patientenberatung Schwaben



Die Unabhängige Patientenberatung Schwaben ist seit dem Sommer 2012 für die Bürger\*innen aus der Region Schwaben und der Stadt Augsburg da. Zwei Mal die Woche ist eine Beraterin aus dem Münchner Gesundheitsladen in Augsburg in den Räumen des VdK-Bezirksverbands vor Ort – es sei denn, Corona bedingte Einschränkungen müssen greifen. Während der regelmäßigen Öffnungszeiten am Montagvormittag und Mittwochnachmittag können sich Ratsuchende auch über die lokale Rufnummer 0821 – 20920371 an die Berater\*innen wenden.

Die Finanzierung dieses Projektes hatte von Anfang an das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege übernommen. Die Zusammenarbeit mit dem Sozialverband – VdK ist von Anfang an eine Erfolgsgeschichte. Im Sommer 2022 können wir auf zehn gemeinsame Jahre zurück blicken und ein Jubiläum feiern.

Auch in 2021 hat Corona in der Augsburger Beratungsstelle Spuren hinterlassen. Ein sehr umsichtiges Hygienekonzept wurde umgesetzt. Diesen Maßnahmen zum Trotz, waren die persönlichen Kontaktmöglichkeiten z.T. eingeschränkt, bzw. nur noch nach vorheriger Terminvereinbarung möglich. Der VdK-Sozialverband ließ in seinem Haus für mehrere Wochen keine persönlichen Kontakte zu. Unsere telefonische Erreichbarkeit ist rund um die Uhr durch einen stets frei geschalteten Anrufbeantworter gewährleistet. Rückrufe erfolgen binnen zweier Tage. Weitere Zugänge sind der postalische Weg, die anonyme Online-Beratung, Fax und E-Mail.

In 2021 ergab sich gegenüber dem Vorjahr eine leichte Steigerung von 1,3 % auf 461 Kontakte. Im zweiten Jahr der Corona-Pandemie zeigte sich, in welchem Ausmaß das Geschehen bei den Menschen angekommen ist. Persönliche Beratungsgespräche durften – wie schon in 2020 – auch im Berichtsjahr ausschließlich nach vorheriger telefonischer Vereinbarung stattfinden. Viele vereinbarte Termine wurden wieder abgesagt oder nicht wahrgenommen. Nicht wahrgenommene oder zu kurzfristig abgesagte Termine konnten nicht alternativ vergeben werden.

Wir sehen in diesem Phänomen direkte Auswirkungen des pandemischen Geschehens: Verunsicherung bei Ratsuchenden, Quarantäne- und Krankheitsfolgen.

Proportional zum Rückgang der persönlichen Kontakte, nahmen die telefonischen Beratungen zu. Die persönlichen Beratungen machten 22 % aller Kontakte aus, die telefonischen Beratungen 66 % und die schriftlichen Anfragen umfassten 12 %.

Bei den Altersgruppen war erneut diejenige der 46-65 Jährigen mit über 60 % am stärksten vertreten, dicht gefolgt von den 66-80 Jährigen mit etwas über 19 %. Knapp 8 % der Menschen, die sich an unsere Beratungsstelle wandten, waren 81 Jahre alt und älter. Knapp 7 % der Kontakte umfasste Menschen zwischen 31-45 Jahren. Die Gruppen der Menschen bis 17 Jahre und diejenigen zwischen 18-30 Jahre waren mit jeweils gerundeten 3 % gleich groß.

Gut zwei Drittel aller Ratsuchenden waren Frauen, ein knappes Drittel Männer. Diverse Menschen wandten sich mit 0,2 % aller Kontakte an uns, 22 % unserer Ratsuchenden hatte Migrationshintergrund.

Mit unseren Presseverteilern und in der Zeitschrift des vdk-Sozialverbandes konnten wir zu diesen Themen veröffentlichen:

- Besteht Urlaubsanspruch bei Krankheit?
- Unabhängige Patientenberatung Schwaben wieder vor Ort erreichbar
- Beitragsschulden bei der Krankenversicherung – Kann ich zum Arzt gehen trotz Beitragsschulden
- Krankengeld-Ende – und dann? Was kommt nach dem Krankengeld?
- Was ist Kinderkrankengeld – Wie sichere ich die Betreuung des kranken Kindes ab?



- Ist meine Patientenverfügung noch aktuell?
- Was ändert sich ab 01.01.2021 für gesetzlich Versicherte?
- Fragen zum Bonusheft

Fast 40 % aller Anfragen stellten Verletzungen der Patientenrechte dar. Beratung und Information zum Thema Vorsorge (Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung) waren am häufigsten angefragt, dicht gefolgt vom Verdacht auf Behandlungsfehler, Problemen rund um die Versorgung beim Zahnarzt, der Kostenübernahme durch die Krankenkasse, der Krankheitsbewältigung und der Diagnostik im Speziellen.

Wir waren angefragt, an der Universität Augsburg eine Vorlesung samt Seminar für Medizinstudierende zu gestalten und vorzutragen: „Patientenrechte und informierte Entscheidungsfindung“. Sowohl Vorlesung als auch das Seminar sollte verstetigt in die Ausbildungsplanung einfließen.

Für das Jahr 2022 beantragten wir die erneute Förderung des Projektes. Der Antrag wurde positiv beschieden. Wir freuen uns, auch in 2022 für alle Bürgerinnen und Bürger in der Region und in Augsburg da sein zu können.

## 5. Anhang

### STATISTIK

#### Unsere Themen

In der Patient\*innenstelle zählten wir 4.470 Kontakte, sowie wöchentlich ca. 60 Kontakte, die überwiegend eher organisatorischen Charakter haben. Davon fällt ein größerer Teil in den Bereich der Patientenfürsprecher\*innen.

Der Auswertung haben wir n = 4.470 zugrunde gelegt. Diese Gruppe ist in sechs verschiedene Themen-Bereiche und eine Kategorie „Sonstige“ unterteilt. Zwischen diesen Bereichen gibt es Überschneidungen, d.h. es sind Mehrfachnennungen möglich, z.B. „Härtefallregelung“ bei „Zahnversorgung“ und bei „Finanzielle Belastung“. Außerdem können sich bei einem Kontakt auch mehrere Themen ergeben.

#### 60 % - Sozialrecht und Krankenkassen

enthält Themen wie Beiträge, Mitgliedschaft, Beitragsschulden-Erlass, Krankengeld

#### 64 % - Patientenrechte

enthält Themen wie IGeL + Privatvereinbarungen, Verdacht auf Behandlungsfehler, Einsichtsrecht

#### 36 % - Finanzielle Belastung

enthält Themen wie Armut + Gesundheit, Abweichungen von Kostenplanung, Zuzahlungen

#### 19 % - Gesundheitspolitik

enthält Themen wie Bedarfsplanung, Patientenpolitik, Gesundheitsreformen, Anhörungen

#### 30 % - Zahnversorgung

enthält Themen wie Heil- und Kostenplan, Zahnersatz, Härtefallregelung, Verdacht auf Behandlungs- und Aufklärungsfehler

#### 20 % - Gesundheitsförderung

enthält Themen wie Lärm + Ruhe, Hörspaziergang, Präventions-Gesetz, Tag gegen Lärm

#### 36 % - Sonstiges

enthält Themen wie Krankheitsbild, Verhältnis Arzt – Patient, Diagnostik

#### Patient\*innen-Stelle München

In einem persönlichen Gespräch fanden 27 % aller Beratungen statt, 64 % über einen telefonischen Kontakt und der Rest auf schriftlichem Weg (Online-Beratung, Mail, Fax, Brief). Das Pandemie-Geschehen ist bei unseren Ratsuchenden in einem großen Ausmaß angekommen: Persönliche Beratungsgespräche durften - wie schon in 2020 - auch im Berichtsjahr ausschließlich nach vorheriger telefonischer Vereinbarung stattfinden. Bemerkenswerte 15 % aller vereinbarten Termine wurden wieder abgesagt oder nicht wahrgenommen. Nicht wahrgenommene oder zu kurzfristig abgesagte Termine konnten alternativ nicht neu vergeben werden. Wir spüren hier direkte Auswirkungen: Verunsicherung bei Ratsuchenden, Quarantäne- und Krankheitsfolgen. Proportional zum Rückgang der persönlichen Kontakte nahmen die telefonischen Beratungen zu.

Unsere Beratungsstellen suchten doppelt so viele Frauen wie Männer auf. Der Anteil an diversen Menschen betrug 0,28 %. Wir bilden Altersgruppen von 17 Jahren bis 81 Jahren und älter ab. Damit tragen wir dem demographischen Wandel Rechnung und beziehen die anwachsende Gruppe der älteren Senior\*innen und Hochbetagten ein. Die Altersgruppe der 46-65 Jährigen ist auch in 2021 bei Weitem am stärksten vertreten, gefolgt von der Gruppe der 66-80 Jährigen.

Ein knappes Drittel aller Ratsuchenden hatte Migrationshintergrund. Die Ratsuchenden haben folgenden sprachlichen Hintergrund:

türkisch / griechisch / serbisch / kroatisch / bosnisch / albanisch / ungarisch / russisch / ukrainisch / italienisch / spanisch / arabisch und viele weitere.

## FORTBILDUNGEN

Kollegialer Austausch und Fallbesprechungen sind Standard in unserem Team. Alle Teammitglieder nahmen an externen Fortbildungen teil. Beides, Austausch und Fortbildungen, fördern und unterstützen den Qualitätssicherungs- und Professionalisierungsprozess. Ein großer Teil aller Veranstaltungen fand auch im Berichtsjahr wieder im online-Format statt. Hier kann nur ein kleiner Ausschnitt aus dem großen Spektrum der Themen in 2021 gegeben werden:

- Elektronische Patientenakte
- Digitale Gesundheitsanwendungen und Gesundheitskompetenz
- Die Hilfsmittelversorgung in der Sozialversicherung
- Beitragsschulden in der Krankenversicherung
- Datenschutz-Grundverordnung
- Schienenverkehrslärm, Deutsche Gesellschaft für Akustik (DEGA)
- Gematik-Schulung zu elektronischem Rezept und elektronischer Patientenakte
- Digitale Vorsorge
- Digitalisierung - Die Schlüsselfrage für ein zukunftsfähiges Gesundheitssystem
- Europäische Krankenversicherungskarte
- Krankheit im Arbeitsverhältnis
- Arzt-Patienten-Kommunikation
- und viele andere

## PERSONALIA

### **Abschied:** Britta Maier – Patientenberatung

Britta Maier, Diplom Pädagogin M.A. übernahm am 1. Mai 2020 die Patientenberatung in den Außenstellen Hasenberg/ und Lerchenauer See, die Koordination des Netzwerks Gesundheitsberatung München, sowie den Kontakt zur BUKO-Pharmakampagne. Britta Maier hat den Gesundheitsladen zum 31.12.2021 verlassen. Wir danken für ihre Mitarbeit und wünschen alles Gute.

## DAS GESUNDHEITSLADEN-TEAM DANKT

allen professionellen und ehrenamtlichen Mitstreiter\*innen, allen Unterstützern und Wegbegleiter\*innen. Wir danken den Zuschussgebern und deren Vertreter\*innen für die konstruktive Zusammenarbeit. Wir danken unseren Vereinsmitgliedern und insbesondere unserem unterstützenden Vorstand.

**Mitautor\*innen:** Maria Ernst, Peter Friemelt, Jürgen Kretschmer, Waltraud Kröner, Sarah Kurzak, Gunhild Preuss-Bayer, Adelheid Schulte-Bocholtz, Carola Sraier

**Layout:** Peter Friemelt, Waltraud Kröner

**Redaktion:** Waltraud Kröner, Peter Friemelt

München, 31.03.2022

## JAHRESRÜCKBLICK MEDIAL (AUSZÜGE)

### „Immer noch zu laut!?“

24. "Tag gegen Lärm" findet statt



Wer in München an der Landshuter Allee oder anderen Hauptverkehrsstraßen wohnt, ist einem hohen Geräuschpegel ausgesetzt. (Bild: Archiv/sb)

Auch heuer wieder findet am letzten Mittwoch im April der Internationale "Tag gegen Lärm" (Noise Awareness Day) statt. Das Motto in diesem Jahr lautet „Immer noch zu laut!“ und bezieht sich auf die Corona-bedingten Einschränkungen der vergangenen Monate, in denen in vielen Gegenden die Belastung durch Verkehrslärm zeitweise deutlich geringer ausfiel – weniger Flüge, weniger Autoverkehr, weniger Großveranstaltungen.

"Gleichwohl bleibt 'Lärm' weiterhin eines der wichtigsten Umweltprobleme", heißt es in einer Pressemitteilung zum "Tag gegen Lärm". Die Münchner Mitorganisatorin Gunhild Preuß-Bayer betont: „Nach wie vor sind in München große Teile der Bevölkerung bei Tag und Nacht Lärm aus verschiedenen Quellen ausgesetzt. Sie benötigen dringend Schutz, denn Lärm stört, belästigt, macht krank und tötet sogar.“

#### Lärmsymposium

Anlässlich des diesjährigen „Tag gegen Lärm“ gibt es in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft Lärm in der Deutschen Gesellschaft für Akustik (DEGA) und der Münchner Volkshochschule am Mittwoch, 28. April, von 18 bis 19.30 Uhr ein online-Lärmsymposium zum Motto „Immer noch zu laut!“

**IMMER  
NOCH  
ZU  
LAUT !?**

**Münchner  
LÄRM-  
SYMPOSIUM  
2021  
28. April, 18 h**

**Die letzten Dinge regeln**  
Verlags-Sonderveröffentlichung

**Münchner Wochenanzeiger**  
www.mw-anzeiger.de

**Fragen zur Patientenverfügung?**  
Der Gesundheitsladen München berät persönlich und am Telefon

MÜNCHEN · Besonders in Zeiten der Corona-Pandemie haben viele Menschen den Wunsch, ihre Angelegenheiten zu regeln. Damit ergibt sich die Frage, wie eine Patientenverfügung, eine Vorsorgevollmacht oder auch eine Betreuungsverfügung korrekt erstellt werden kann. Im Gesundheitsladen München e.V. in der Astallerstraße 14, können sich die Münchner Bürgerinnen und Bürger dazu beraten lassen. Unter Telefon 089/772565 können zu den üblichen Öffnungszeiten Termine vereinbart werden. Ein persönliches Gespräch ist auch derzeit möglich. Alle notwendigen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen sind berücksichtigt. »Wer aufgrund der aktuellen Pandemie-Lage nicht persönlich in unsere Einrichtung gekommen möchte, kann sich telefonisch beraten lassen,« weist Waltraud Kröner, die zuständige Beraterin, hin. Ihrer Erfahrung nach können auch am Telefon alle offenen Fragen beantwortet werden. Diesen Weg haben gerade in den vergangenen Monaten viele Ratsuchende gewählt. Der Gesundheitsladen München e.V. bietet auch zu diesen Themen unabhängige und kostenfreie Patientenberatungen an:

- Orientierung und Wegweiser im Gesundheitswesen
- Patientenrechte
- Verdacht auf Behandlungsfehler
- Konflikte mit Ärzten oder Krankenkassen
- Themensprechstunde Lärm
- Themensprechstunde »Gesundheitsrecht für Familien mit Kindern«

Mehr Informationen gibt es unter [www.gl-m.de](http://www.gl-m.de)

„Vielen Dank, für Ihre Hilfe in dieser schweren Zeit.“

089 - 608 610 30 | [www.trauerhilfe-denk.de](http://www.trauerhilfe-denk.de)

175 Jahre

BESTATTER FÜR HAARENDE GEBÜRGT

Pressemitteilung Vorsorgeformen Wochenanzeiger Perlach 17.02.2021

# Laut und Leiden

SZ 19.7.21

Maria Ernst und Gunhild Preuß-Bayer vom Münchner Gesundheitsladen laden regelmäßig zu Hör-Spaziergängen ein. Damit wollen sie auf die Gefahren aufmerksam machen, die vom Lärm für die Menschen ausgehen

INTERVIEW: LEA HRUSCHKA

**München** – Lärm macht krank – darüber klären die Mitarbeiterinnen des Gesundheitsladens München Maria Ernst und Gunhild Preuß-Bayer bei ihren Hör-Spaziergängen auf. Mit einem Schallpegelmessgerät in der Hand ziehen die beiden zusammen mit Exkursionsteilnehmern durch verschiedene Viertel der Stadt, erst vor ein paar Tagen wieder. Dabei zeigen sie den Münchnern laute und leise Orte und wie man sich vor Lärm schützen kann.

**SZ: Stellen wir uns folgendes Szenario vor: Ich wohne an einer viel befahrenen Straße, wie der Landsberger Straße, mein Schlafzimmer zeigt zur Straße und es gibt keine Maßnahmen zum Lärmschutz. Was heißt das für meine Gesundheit?**

Gunhild Preuß-Bayer: Es bedeutet, dass du nachts durch den Lärm immer wieder in deinen Schlafphasen gestört wirst und dadurch nicht gesund in deinem eigenen Rhythmus durchschlafen kannst. Dein Schlaf ist nicht erholsam. Es bedeutet, dass – je nachdem, welche Geräusche von außen hereinkommen, das sind auch sehr plötzliche, laute Geräusche – Stressreaktionen kommen, die auf Dauer, wenn sie sich wiederholen, auf das Herz-Kreislauf-System durchschlagen. Es ist bekannt, dass an lauten Straßen etwa zehn Prozent mehr Herzinfarkte auftreten. An der Landsberger Straße vielleicht noch mehr, weil sie eine der sehr lauten Straßen ist.

**Gibt es Personengruppen, die besonders unter Lärm leiden?**

Preuß-Bayer: Generell gibt es Menschen, die insgesamt lärmempfindlicher sind, schneller aus der Fassung geraten und nicht so stressresistent sind. Und es gibt Menschen, die sich sagen, sie stecken es weg, blenden es aus und hören es nicht. Das stimmt allerdings nicht, denn auch sie hören Lärm, auch bei ihnen gibt es Reaktionen. So sind die Reaktionen also unterschiedlich, aber sie sind bei allen Menschen da, die hören können. Gesunder Schlaf ist sehr wichtig, damit die Informationsverarbeitung im Gehirn gut läuft.

Maria Ernst: Auch Kinder leiden unter der Lärmbelastung. Es gibt Untersuchungen, wonach sie Lernverzögerungen erleiden, weil sie sich nicht gut konzentrieren können.

**Bei Ihrer Exkursion im vergangenen Jahr sagten Sie, Frau Ernst, bereits: „Man muss das Thema im Zusammenhang mit der Hitze betrachten“. Wie beeinflusst Hitze, wie wir sie aktuell immer wieder erleben, die Lärmbelastung für die Bewohner?**

Ernst: Es gibt den Zusammenhang: Wo es laut ist, ist es meistens auch heiß, weil wir dort eine sehr dichte Bebauung haben. An der Landsberger Straße stehen zum Beispiel links und rechts der Straße Häuser. Die Straße selbst ist zuasphaltiert und heizt sich im Sommer entsprechend auf. Zusätzlich haben wir durch diese enge Bebauung ein großes Lärmproblem. Parallel ist es auch so, dass die ruhigen Gebiete meist auch die schattigen, kühlen Gebiete sind, wie ein Park oder eine Grünfläche. Damit gibt es schon zwei Gründe, kleine

Grünflächen unbedingt zu schützen. Preuß-Bayer: Und weitere anzulegen!

**Bei einem Ihrer Spaziergänge haben Sie auch das Konzept „Soundscaping“ erwähnt. Dabei übertönen angenehme die lauten und störenden Geräusche. Ist das eine geeignete Strategie für Bürger, um sich selbst vor Lärm zu schützen?**

Preuß-Bayer: Teils, teils. Wir haben zum Beispiel am Gollierplatz einen Brunnen und in den umliegenden Straßen Verkehr. Je näher man am Brunnen sitzt, der ja ein gleichmäßiges Rauschen hat – ein Geräusch, das die meisten Menschen als angenehm empfinden –, desto mehr überdeckt dieses Geräusch die Geräusche vom Verkehr. Insofern kann man mit solchen Geräuschen den Lärmteppich angenehmer machen. Andererseits wird es dadurch ja nicht leiser. Man nimmt nicht Geräusche heraus, sondern man macht Geräusche unhörbar, indem man angenehmere, etwas lautere Geräusche einspielt. Man bekommt sehr laute Stellen aber nicht wirklich angenehm. Da kann man höchstens

ein Rock-Konzert dagegensetzen – und das finden viele Leute auch nicht so spannend (lacht).

**Der Tag gegen Lärm hat bereits 24 mal in Deutschland stattgefunden, auch Ihr Gesundheitsladen veranstaltet seit vielen Jahren die Hörexcursion. Kann Ihr Engagement denn etwas am großen Problem Lärm für die Münchner verändern?**

Ernst: Ja, es ist unser Anliegen und auch das Anliegen des „Tags gegen Lärm“, die Menschen zu sensibilisieren, damit sie den Lärm nicht einfach hinnehmen, sondern sich engagieren, ruhige Plätze wertschätzen und pflegen. Die Absicht ist, gerade auch Entscheidungsträger dafür zu sensibilisieren, dass man etwas machen muss – und machen kann. Wir wollen, dass es langfristig gesünder wird.

**Zeigen die Daten, die Sie bei den Exkursionen sammeln, eine erfolgreiche Sensibilisierung?**

Preuß-Bayer: Die Stadt sagt, sie habe einige Stellen leiser gemacht und lärmbelastete Personen durch verschiedene Maßnahmen entlastet. Wie gut diese Entlastung ist, können wir nicht beurteilen, dazu müssten wir systematisch messen. Es gibt jedoch Maßnahmen, die wirken sehr eindeutig. Am Mittleren Ring im Osten gab es beispielsweise viele Stellen, wo Häuserzeilen quer zur Straße standen und der Lärm der Straße sehr tief zwischen die Häuser eingedrungen ist. Dort sind jetzt sukzessive die meisten dieser Stellen mit Bauten ergänzt worden, die parallel zur Straße laufen und diese offenen Zeilen abschirmen, sodass dahinter halb-offene Hinterhöfe entstehen, die vor Lärm geschützt sind. Die Häuser, die vorne neu gebaut worden sind, wurden von Anfang an so geplant, dass man auf den Lärm eingegangen ist. Es gibt also sehr gute Lärmschutzfenster auf der Straßenseite und die Räume sind so angeordnet, dass die empfindlichen Räume wie Wohn-, Schlaf- und Kinderzimmer zur Hofseite schauen. Zur Straßenseite hin sind Treppenhäuser, Laubgänge, Küchen, Bäder und Toiletten angeordnet. Das ist eine Maßnahme, die sehr wirksam ist.



Immer dem Ohr nach: Maria Ernst (li.) und Gunhild Preuß-Bayer vom Münchner Gesundheitsladen veranstalten Hör-Spaziergänge. FOTO: ALESSANDRA SCHELLNEGGER



## Gesundheitsladen München

Unser Ziel war und ist ein wirklich unabhängiger Medizinischer Dienst. Dazu sind wir seit vielen Jahren im Austausch mit Herrn Kasperbauer und Frau Zobel gewesen. Mit der Umfirmierung des MDK in den Medizinischen Dienst Bayern haben wir jetzt die Chance bekommen, dieses gemeinsame Ziel nicht nur formal zu erreichen, sondern auch zu leben. Für uns ist es wichtig, dass Patientenvertreter/-innen an diesem Wandel teilnehmen, sich einbringen und direkt mit anderen Beteiligten austauschen können. Durch die Neuorganisation sind wir jetzt von Anfang direkt beteiligt – auf Bayern- und Bundesebene: Daher tauschen sich die Vertretung der Patienten/-innen aller Bundesländer und im MD Bund regelmäßig aus, stimmen sich ab und arbeiten eng zusammen. Für uns aus der Patientenberatung ist im Medizinischen Dienst Bayern der Ausschuss Medizin von herausragender Bedeutung. Denn gerade im Bereich Patientenberatung erreichen uns immer wieder Anfragen und Beschwerden von Versicherten zu medizinischen Gutachten des MD Bayern. Jetzt haben wir die Gelegenheit, beide Seiten zu hören und umfassend zu beurteilen. Besonders wichtig wird daher auch die Zusammenarbeit mit der Ombudsperson werden und das Austarieren, ob wir ähnliche Vorstellungen über das Beschwerdemanagement haben. Ebenso entscheidend ist in diesem Zusammenhang, zu klären, wieviel Personal für die verschiedenen Tätigkeiten sinnvoll und nötig sind. Um für Patienten/-innen im Sinne des Patientenschutzes das Beste zu erreichen, werde ich mich daher als Mitglied des Verwaltungsrates für eine angemessene Personalausstattung einsetzen.

Vor dem Hintergrund der Herausforderung, die Struktur des Medizinischen Dienstes Bayern und vor allem auch die Finanzstruktur möglichst schnell und detailliert zu durchschauen, kann ich im Rückblick auf die ersten Monate die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden des Medizinischen Dienstes Bayern nur als sehr angenehm beschreiben. Auch die Zusammenarbeit mit den Kassen im Verwaltungsrat mit den einzelnen Mitgliedern gestaltet sich bislang sehr konstruktiv – wenn auch nicht immer konsensual. Ein Beispiel aus den Gremien: Während die Patientenvertreter/-innen immer die Vorsitzenden und die Sprecher/innen mitgewählt haben, wurden die Kandidaturen der Patientenvertreter/-innen für Stellvertretung anfangs seitens der Kassen nicht unterstützt. Für die Zukunft der Zusammenarbeit würden wir daher gerne zu einem gemeinsamen Vorgehen im Verwaltungsrat und den Gremien kommen, das sich einzig und allein nur an dem Ziel der Umfirmierung des Medizinischen Dienstes orientiert: unabhängig im Sinne der Versicherten. ■



### Peter Friemelt

Patientenvertreter Gesundheitsladen  
München

Quelle: 150 Tage MD Bayern



**HausArzt TiteltHEMA**

**„Viele müssen jetzt Hartz IV beantragen“**

Seit Beginn der Corona-Pandemie beraten wir immer mehr Menschen, die seit Jahren selbstständig sind und die der Lockdown die Existenz kostet. Manche haben schon lange keine Krankenversicherung mehr oder sind mit den Beiträgen im Rückstand, und ihr Vermögen ist längst aufgebraucht.

**Hohe Belastung für Angehörige**

Solche Fälle haben wir im vergangenen Jahr häufiger gesehen. Ebenso schlimme Einzelfälle wie die 83-Jährige, die mit einem Bandscheibenvorfall in die Klinik kam. Nach der Narkose entwickelte sie



eine Demenz, konnte sich nicht mehr selbst versorgen. Weil eine Reha wegen des Lockdowns nicht möglich war, wurde sie nach Hause entlassen. Der Ehemann war überfordert, es gab keinen Pflegedienst.

Viele Angehörige sind rund um die Uhr im Einsatz, weil auch Entlassungsangebote wie die Tagespflege geschlossen waren. Unter welcher hohen Belastung sie stehen, wird oft vergessen.

Dass im ersten Lockdown Reha-Einrichtungen geschlossen waren, Physiotherapeuten keine Hausbesuche machen konnten und Pflegedienste nicht kamen,

hat die Gesundheit zahlreicher Menschen stark beeinträchtigt. So brauchen zum Beispiel viele Patient:innen mit Multipler Sklerose regelmäßig Physiotherapie, um ihre Beweglichkeit zu erhalten, um Stürze zu vermeiden. Solche Krankheiten haben sich durch den Lockdown verschlechtert. Und in den meisten Fällen

gut funktionierendes System für Notlagen. Wer keine Krankenversicherung hat, kann sich zum Beispiel bei Open.Med, der Sprechstunde der Organisation Ärzte der Welt, behandeln lassen, die in größeren Städten angesiedelt ist. Sogenannte Clearingstellen helfen, den Versicherungsschutz wiederherzustellen.

Viele Menschen, die in unsere Beratung kommen, müssen wir ermutigen, Hartz IV zu beantragen. Wir machen ihnen klar, dass sie nichts für ihre Notlage können, dass sie Hilfe an- und Einschränkungen hinnehmen müssen. Das sind häufig komplizierte Fälle.

Bei einer akuten Erkrankung übernimmt dann der sogenannte Notlagen-

**Patientenberaterin  
Carola Sraier**

Im Gesundheitsladen München unterstützt sie Ratsuchende in Gesundheitsfragen, zum Versicherungsschutz oder in Notlagen.

Weitere Infos unter:

[www.bagg.de/beratung](http://www.bagg.de/beratung)

[www.patientenberatung.de](http://www.patientenberatung.de)

tarif die Kosten der Behandlung. Nicht aber bei einem chronischen Leiden. Diese Patient:innen fallen durchs Raster, sie wissen nicht, wie sie ihre Medikamente bezahlen sollen. Schulden bei einer privaten Krankenkasse bleiben, auch wenn die Sozialhilfe einspringt. Hinzu kommt: Mit über 55 Jahren ist ein Wechsel von der privaten in die gesetzliche Krankenversicherung nicht möglich.

**Alle Nebenjobs weg**

Das trifft nicht nur Menschen, die jahrelang erfolgreich selbstständig waren. Sondern auch die Rentnerin, die vor dem Lockdown ihren Lebensunterhalt nur über mehrere Nebenjobs stemmen konnte – und die ihr über Nacht alle weggebrochen sind. Solche Schicksale werden wir in der Patientenberatung in Zukunft sicherlich häufiger sehen.

Foto: W&B/Dominik Götter

15



**Nicole Gohlke** ✓

5 Tage · 🌐

Vergangenen Freitag war ich auf der Podiumsdiskussion zu Gesundheits- und Pflegepolitik im Rahmen des Straßenfestes anlässlich des 41-jährigen Bestehens des Gesundheitsladens in der Astallerstraße im Münchner Westend.

Seit 41 Jahren bietet der Gesundheitsladen München e.V. nun schon eine unabhängige Patient:innenberatung an. Eine wichtige Sache – denn die Formalia rund um die eigene Gesundheitsversorgung und mögliche Therapien sind komplex und können einen erschlagen.

Der Gesundheitsladen hilft, den Überblick zu behalten und wichtige Dinge nicht zu übersehen.

Danke für diese wichtige Arbeit!

Und klar, dass der Gesundheitsladen die Parteien auf Herz und Nieren prüfte:



**Manuela Rottmann mit Daniel Günthör und 5 weiteren Personen**

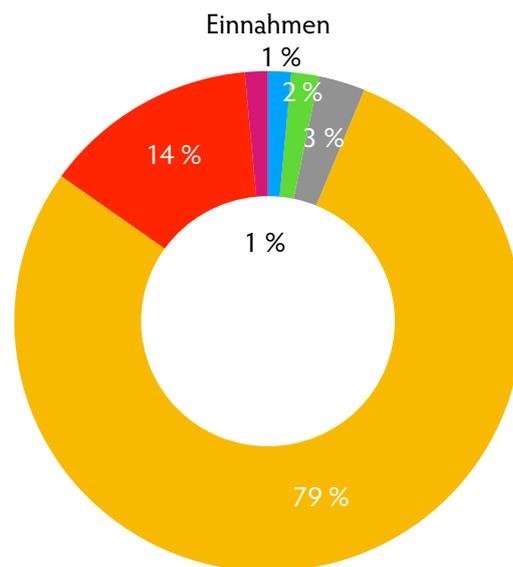
2 Std. · 🌐

Am Freitag bin ich nach München hinunter gefahren, weil mich der Gesundheitsladen freundlicherweise zu einer Podiumsdiskussion anlässlich seines Jubiläums eingeladen hatte. Solche Gelegenheiten bräuchten wir viel mehr, bei denen Bürgerinnen und Bürger diskutieren, was sie sich eigentlich unter guter Versorgung vorstellen. Gesundheitspolitik ist meiner Meinung nach viel zu stark zur internen Frage mächtiger Selbstverwaltungen geworden. Sie bräuchte dringend eine Öffnung, müsste raus aus den Zirkeln der sogenannten Fachleute. Das hat uns in ein hochkomplexes, ineffizientes System geführt, in dem kaum noch jemand politische Verantwortung übernimmt. Meinen **Glückwunsch** an den Münchner Gesundheitsladen, der sich seit 40 Jahren dagegen stemmt.



## Finanzen 2021

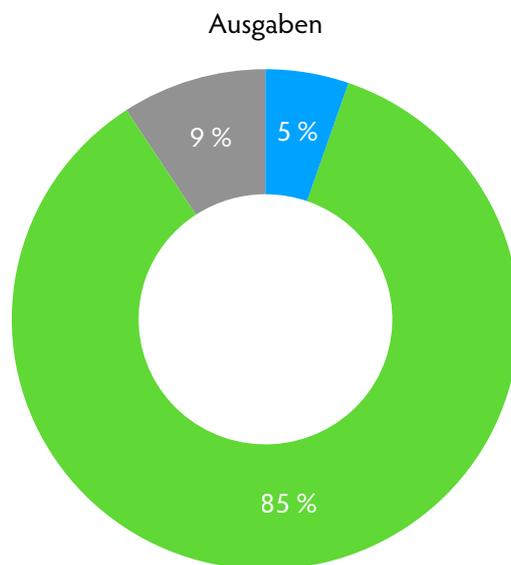
Einnahmen	
Mitgliedsbeiträge	9198,18 €
Zuschüsse sonstige	11.016,12 €
Erstattungen Verdienstaussfall/Lohnfortzahlung	18.600,79 €
Gesundheitsreferat	492.559,00 €
Gesundheitsministerium	85.782,32 €
Spenden	9176,68 €
<b>Summe der Einkünfte</b>	<b>626.333 €</b>



- Mitgliedsbeiträge 1%
- Zuschüsse sonstige 2%
- Erstattungen Verdienstaussfall/Lohnfortzahlung 3%
- Gesundheitsreferat 79%
- Gesundheitsministerium 14%
- Spenden 1%

Ausgaben	
Raumkosten	33.380,00 €
Personal	537.270,98 €
Sonstige Sachkosten	58.069,41 €
<b>Summe der Ausgaben</b>	<b>628.720 €</b>

Minus	
Einkünfte minus Ausgaben	-2.387 €



- Raumkosten
- Sonstige Sachkosten
- Personal

# Gesundheitsladen Team



**Peter Friemelt**  
Dipl. Sozial-Päd. (FH)  
Patientenberatung München  
Geschäftsführung



**Jürgen Kretschmer**  
Dipl. Ökotrophologe  
Patientenberatung  
München



**Waltraud Kröner**  
Dipl. Sozial-Päd. (FH)  
Patientenberatung Augsburg  
Gesundheitsförderung



**Adelheid Schulte-Bocholt**  
Dipl. Sozial-Päd. (FH)  
Patientenberatung  
München



**Carola Sraier**  
Gesundheitswissenschaftlerin BSc  
Patientenberatung München  
und Augsburg



**Sarah Kurzak**  
Dipl. Sozial-Päd. (FH)  
Patientenberatung  
München



**Gunhild Preuß-Bayer**  
Dipl. Mathematikerin,  
Umweltschutztechnikerin  
Gesundheitsförderung



**Maria Ernst**  
Dipl. Geographin  
Gesundheitsförderung  
Tag gegen Lärm



**Petrit Beqiri**  
Gesundheitswissenschaftler,  
Krankenpfleger  
Patientenberatung München



**Britta Maier**  
Dipl. Päd.  
Patientenberatung  
München



**Karin Wieland**  
Betriebswirtin (FH)  
Empfang  
München



**Barbara Dicker**  
Gesundheitspädagogin  
Empfang München

## Aktionsfelder

Patientenstelle München  
Patientenfürsprecher\*innen  
Außenstellen  
Unabhängige Patientenberatung Schwaben  
Patientennetzwerk Bayern  
Politikberatung  
Tag gegen Lärm  
Infothek  
Gesundheitsförderung  
Gesundheitspolitik

## Vorstand

Mitarbeiter\*innen  
Arbeitskreise  
Unterstützer\*innen  
Ehrenamtliche  
Fachberater\*innen



## Vernetzung Außenkontakte

Stadtrat **Partner** KZVB  
Kontakte Lärmprojekt KVB  
GSR, StMGP PNB  
Netzwerk Gesundheitsberatung München  
BAGP VDÄÄ Bayr. Patienten-  
Krankenkassen beratungsstellen  
Gesundheitsbeirat u.a.  
Zahnärztekammer  
Ärztekammer

## Bildungs- und Öffentlichkeitsarbeit

Info-Broschüren Patientenaufklärung  
Homepage Veranstaltungen  
Facebook + Google Gesundheitspolitik  
Schulungen Vorträge, Podien  
Rundbrief

**Solidarische Gesundheitspolitik**