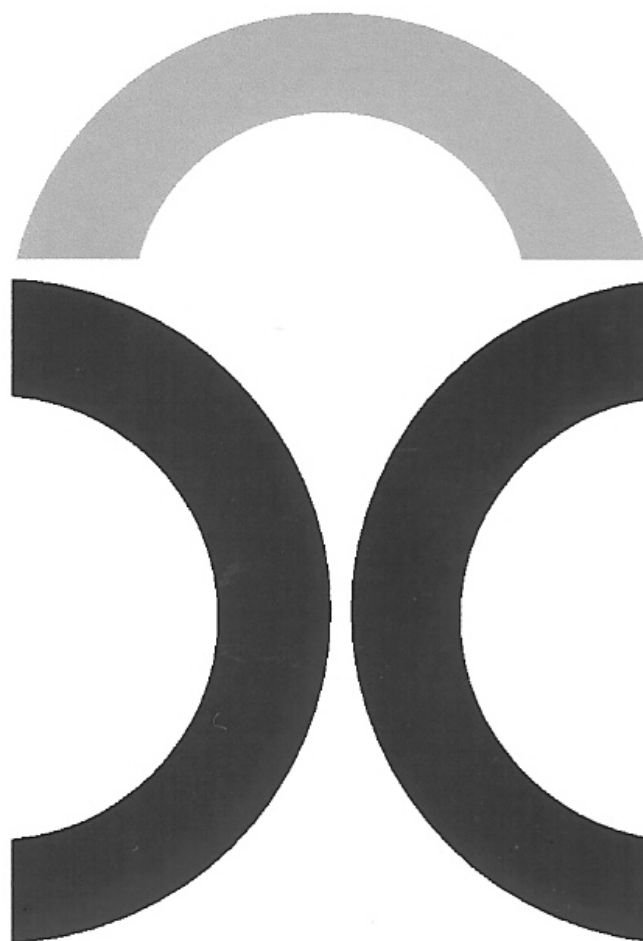


Jahresbericht

2009



Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern
Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne

Ombudsmann für das Spitalwesen des Kantons Bern

Ombudsmann	Roman Manser
Stellvertreter	Christoph Geiser
Büro	Schloss-Strasse 1, 2560 Nidau
	032 331 24 24
	032 331 36 92
@	info@ombudsstelle-spitalwesen.ch
www.ombudsstelle-spitalwesen.ch	www.servicemediation-hopital.ch
Nidau, 26. Februar 2010	Der Ombudsmann

.....

Inhaltsverzeichnis

1. ÜBERBLICK	4
2. UMFELD UND ZIELE DER OMBUDSSTELLE	4
3. RECHENSCHAFTSBERICHT	5
A) LEISTUNGSSTATISTIK	5
B) GEPRÜFTE FÄLLE	6
C) AUSGANG DES FALLES	7
D) THEMENGEBIETE	8
E) JAHRESVERTEILUNG NACH ABSCHLÜSSEN	9
F) VERGLEICH DER FALLZAHLEN GEGENÜBER DEM VORJAHR	9
G) VERTEILUNG AUF DIE INSTITUTIONEN	10
H) ABGEWIESENE FÄLLE	11
4. FALLBEISPIELE.....	12
A) BEISPIELE ZU ÄRZTLICHEN PROZESSEN	12
B) BEISPIELE ZU PFLEGEPROZESSEN.....	13
C) BEISPIELE ZUR RECHNUNGSSTELLUNG	14
D) BEISPIELE ZUR ABLAUFORGANISATION.....	14
E) BEISPIELE ZUM DATENMANAGEMENT	15
F) BEISPIELE ZU EXTERNEN ANLIEGEN	15

1. Überblick

Die Ombudsstelle für das Spitalwesen wurde am 1. Juli 2008 aus der Wiege gehoben. Seither sind 1 ½ Jahre vergangen. Für das erste Halbjahr 2008 wurde ein Jahresbericht erstellt. Die seither gewonnenen Erkenntnisse fliessen in den vorliegenden Jahresbericht ein.

Die Berichterstattung bestimmt sich nach Ziffer 4 des Rahmenleistungsvertrages, der eine Leistungsstatistik und ausgewählte anonymisierte Fälle zur Veranschaulichung verlangt. Insbesondere geht es darum, zu schildern, wie die einzelnen Fälle einer Erledigung zugeführt werden konnten.

Die Fälle wurden in folgende Themen gegliedert:

- ärztliche Prozesse
- Datenmanagement
- Ablauforganisation
- Rechnungsstellung
- Pflegeprozesse
- Beratung / externe Anliegen / Diverses

Insgesamt wurden 70 Fälle behandelt, wobei ein Fall aus einem einmaligen Beratungsgespräch oder auch aus einer Fallbearbeitung mit Telefongesprächen, Besprechungen und Verhandlungen bestehen kann.

Die Ombudsstelle für das Spitalwesen konnte ihre Kapazitäten erhöhen und erfreut sich bereits einer gewissen Beliebtheit. Insbesondere Fälle, die haftpflichtrechtlich für den Patienten unbefriedigend verliefen, sind oft Thema der Beratung.

2. Umfeld und Ziele der Ombudsstelle

Die Ombudsstelle für das Spitalwesen arbeitet unabhängig von der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern. Der Erfahrungsaustausch mit der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern, aber auch mit den bestehenden Ombudsstellen, ist dennoch wichtig. Ziel ist die Schaffung eines umfangreichen Konfliktmanagementsystems im Bereich Patientenrechte.

Die Ombudsstelle hatte die Gelegenheit, sich bei den Direktoren der kantonalen Leistungserbringer vorzustellen. Sie hatte Kontakt mit der Ombudsstelle des Inselfspitals, des Spitalzentrums Biel sowie des Psychiatricentrum Waldau aufgenommen.

Ein neuer Flyer wurde geschaffen und an die Institutionen verteilt.

3. Rechenschaftsbericht

Gestützt auf den Jahresleistungsvertrag weist die beauftragte Ombudsstelle ihre Arbeit jeweils bis Ende Februar im Rahmen eines Jahresberichts nach.

Dabei weist sie insbesondere eine Leistungsstatistik (Ziffer 4a – 4i) sowie ausgewählte anonymisierte Fälle zur Veranschaulichung vor (Ziffer 5a – 5f).

Aus der dem Spitalamt bereits eingereichten Jahresrechnung ist die Anzahl der Stunden für die Bearbeitung von Beanstandungen von Patientinnen und Patienten ersichtlich.

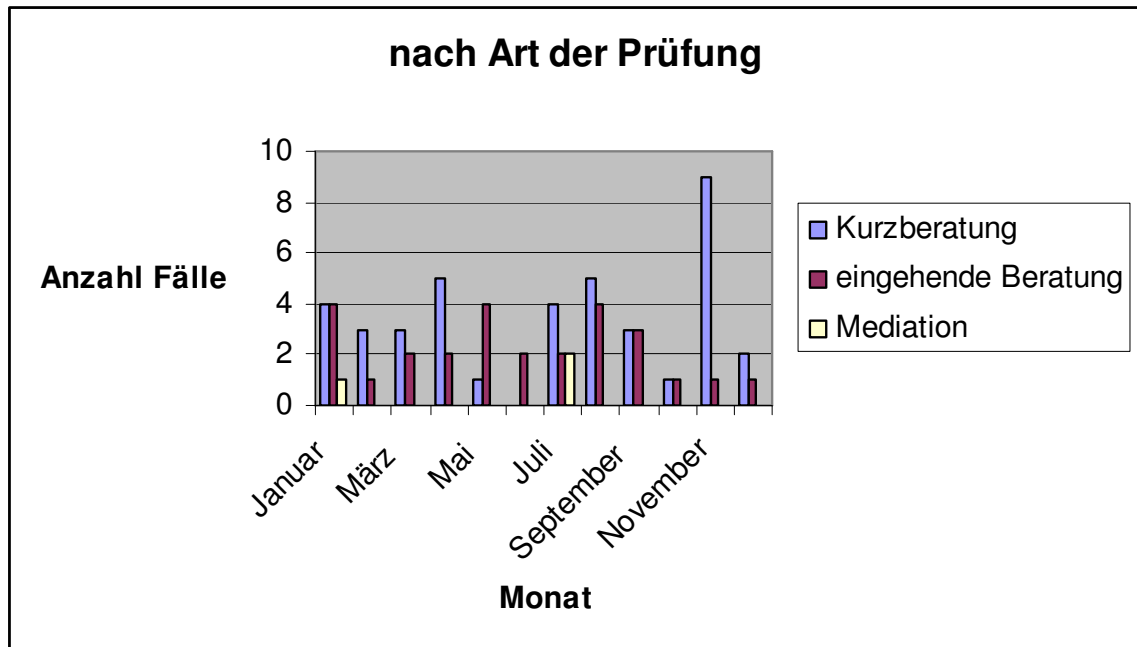
a) Leistungsstatistik

Die Leistungsstatistik enthält das Total der Fälle (geprüfte und abgewiesene Fälle):



Insgesamt wurden 70 Fälle geprüft, wovon 14 Fälle abgewiesen wurden. Im 2. Halbjahr 2008 wurden 33 Fälle geprüft.

b) Geprüfte Fälle



Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass 40 Fälle mit Kurzberatung erledigt werden konnten.

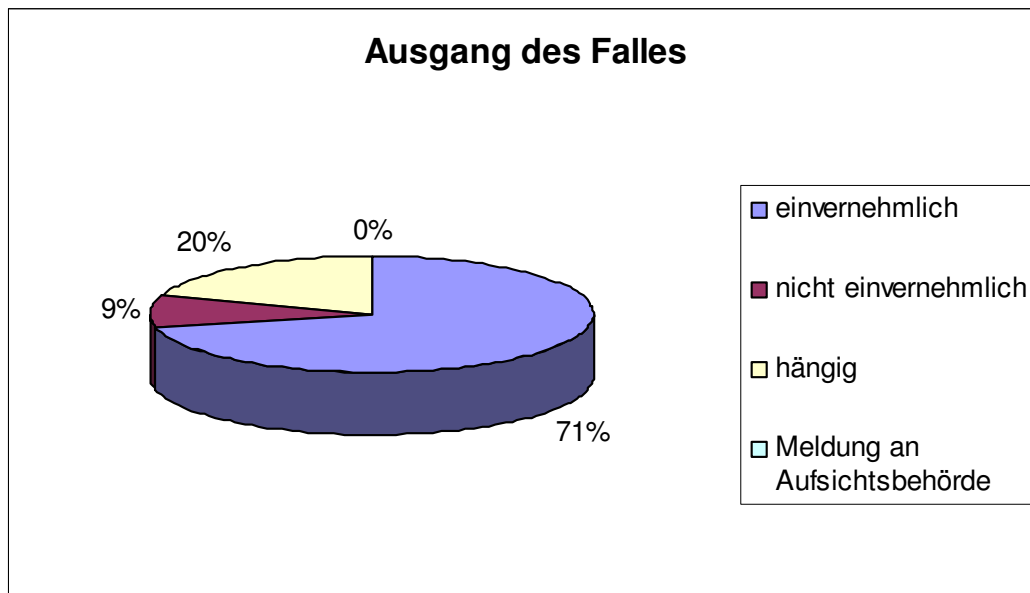
Kurzberatung bedeutet meist telefonische Beratung, aber auch Beratung via E-Mail. Bei den Kurzberatungen geht es auch darum, die Zuständigkeit der Ombudsstelle zu prüfen.

Nur Beanstandungen von Patientinnen und Patienten, welche mit den öffentlich-subventionierten Leistungserbringern zu tun haben, werden berücksichtigt. Trotzdem müssen zuerst alle Beanstandungen angehört werden.

Bei 27 Fällen erfolgte eine eingehende Beratung und in drei Fällen lief bzw. läuft eine Mediation.

c) Ausgang des Falles

Der Ausgang der Fälle ist wie folgt nach Rubriken eingeteilt:

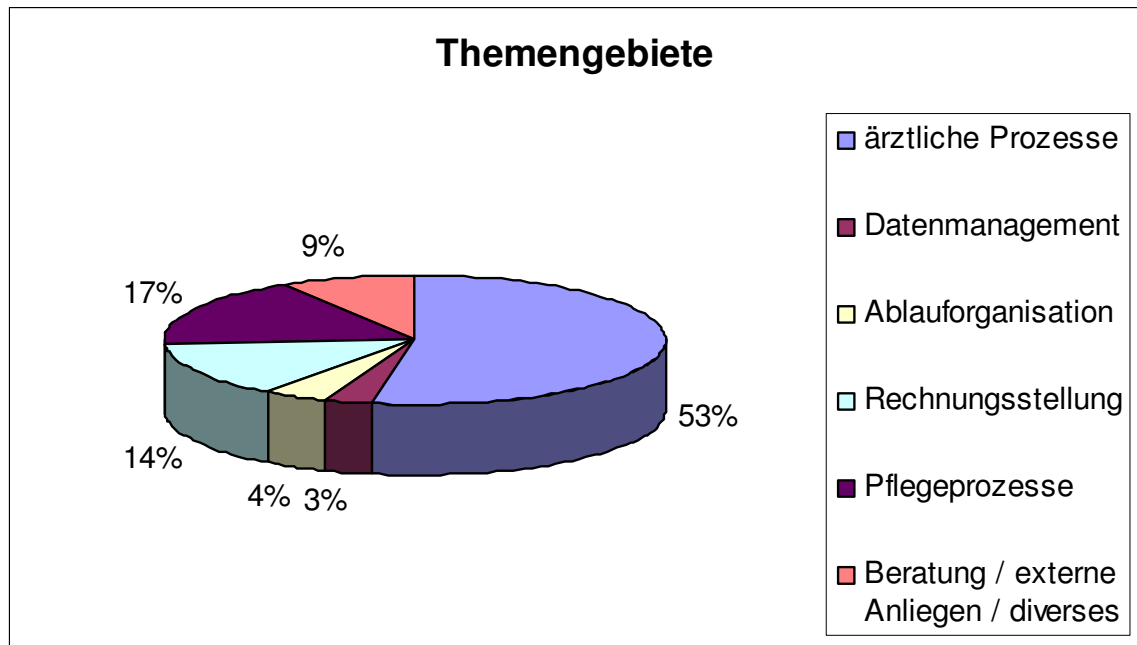


Bei den hängigen Fällen geht es um Abklärungen und Besprechungen, die sich in unterschiedlichen Stadien (Terminsuche für Gespräche etc.) befinden.

Eine nicht einvernehmliche Regelung gibt es dort, wo die Patientin / der Patient mit der Antwort der Ombudsstelle oder der Leistungserbringer unzufrieden war, aber der Patient / Patientin trotzdem wünscht, dass nichts mehr unternommen werden soll.

Meldungen an die Aufsichtsbehörde waren bisher keine notwendig.

d) Themengebiete

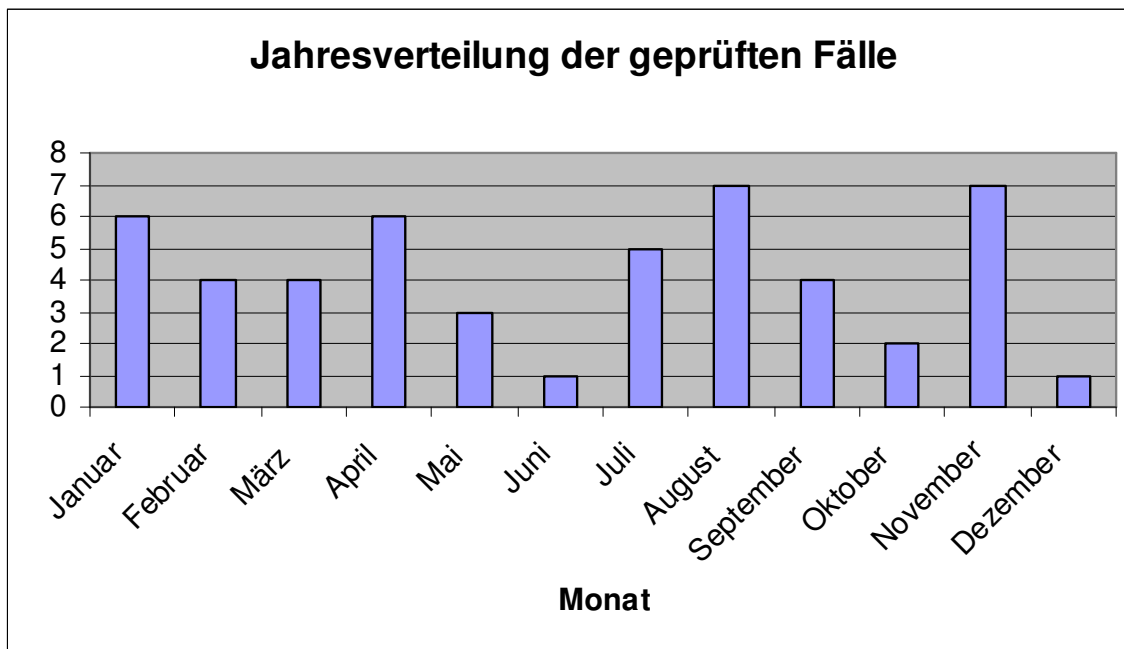


Die einzelnen Themengebiete beinhalten folgendes:

- **ärztliche Prozesse:** ärztliche Aufklärung, ärztliche Interaktion, ärztliche Fachkompetenz, Haftpflichtfälle
- **Datenmanagement:** Krankengeschichte, Rechnungskopien
- **Ablauforganisation:** Wartezeiten auf Behandlung und auf Operationen
- **Rechnungsstellung:** zu hohe Rechnungen, unverständliche Rechnungen
- **Pflegeprozess:** pflegerische Interaktion, pflegerische Fachkompetenz, pflegerische Aufklärung
- **Beratung / externe Anliegen / diverses:** Beratung ohne Beschwerdewert, Anfrage von Medien

e) Jahresverteilung nach Abschlüssen

Die abgeschlossenen Fälle verteilen sich wie folgt auf das Jahr:



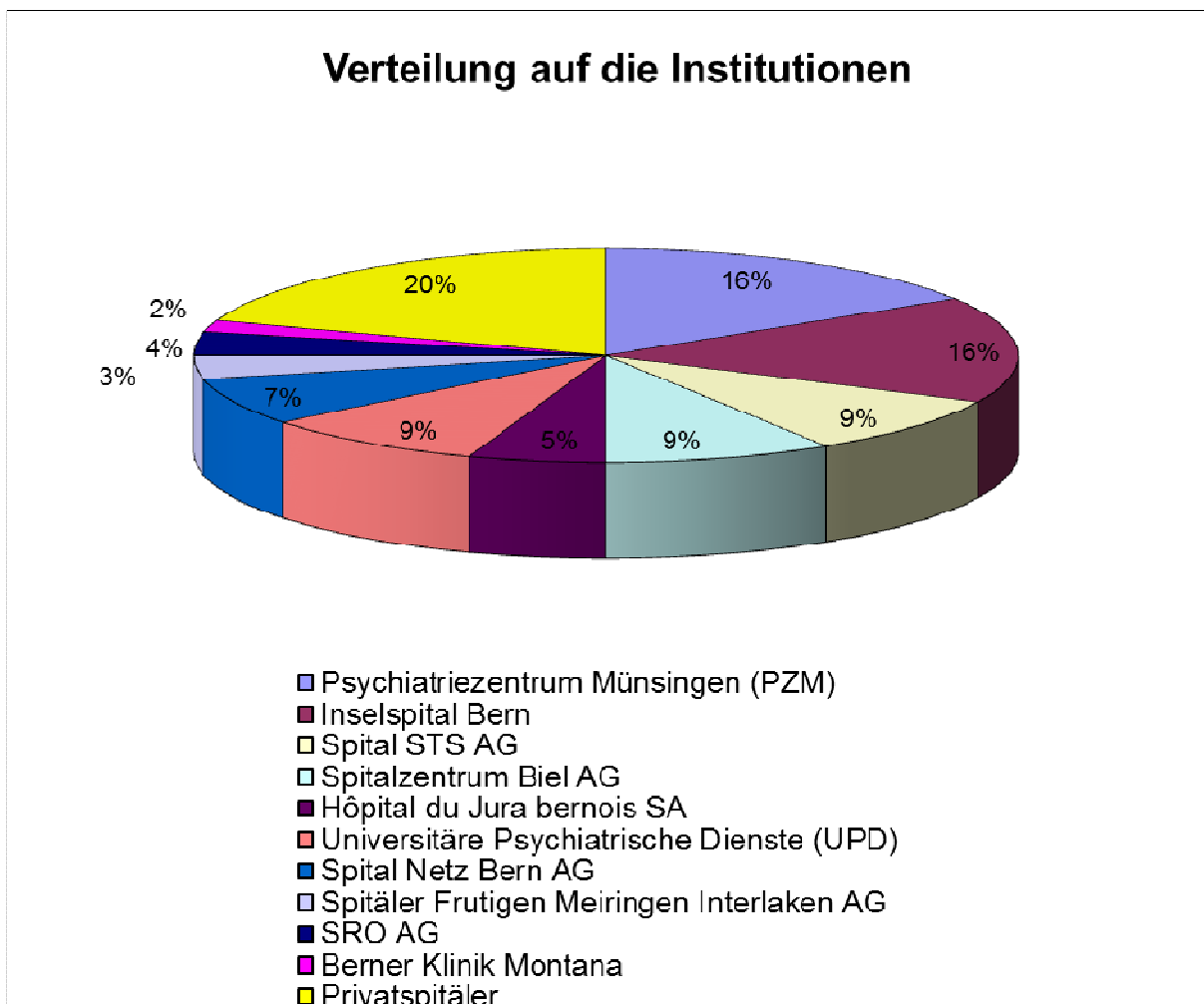
Der Abschluss erfolgt mit einem Schlussbericht, einem Schlussbrief oder mindestens mit einer Aktennotiz. Die Fälle werden archiviert.

f) Vergleich der Fallzahlen gegenüber dem Vorjahr

Jahr	Anzahl Fälle
2008	33
2009	70

Die Aussagekraft des Zahlenvergleichs mit den Vorjahren ist noch gering, zumal die Ombudsstelle ihren Dienst erst am 1. Juli 2008 aufnahm.

g) Verteilung auf die Institutionen

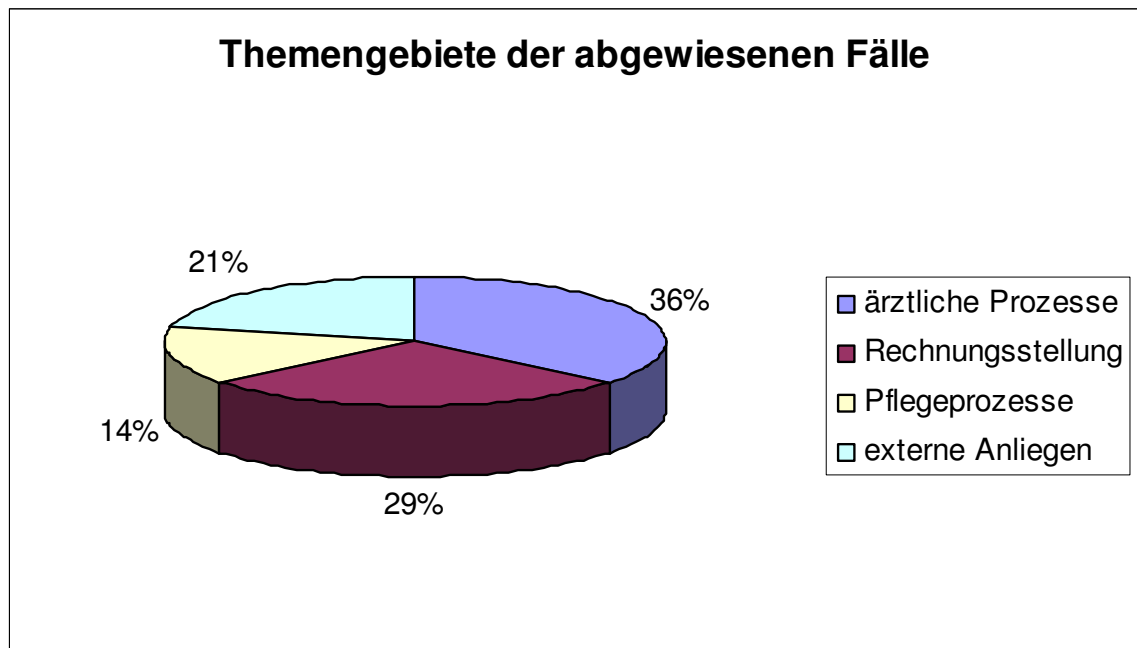


Das Psychiatriezentrum (PZM) verfolgt eine offene Patientenrechtspolitik. Sie empfiehlt bei Konflikten, mit der Ombudsstelle für das Spitalwesen Kontakt aufzunehmen.

Andere Institutionen verhalten sich passiver, wahrscheinlich auch, weil sie ein eigenes internes Qualitätsmanagement betreiben.

h) Abgewiesene Fälle

Die 14 abgewiesenen Fälle setzen sich aus folgenden Themengebieten zusammen:



Es handelt sich um die gleichen Themengebiete, wie unter lit. d vorgestellt.

Die abgewiesenen Fälle bezüglich ärztlicher Prozesse wurden weitergewiesen an Anwälte sowie an die Rechtsberatungsstelle UP.

Externe Anliegen (Suche einer Praktikumsstelle in einem Spital, familienrechtliche Konflikte aufgrund eines längeren Spitalaufenthalts) wurden an das betroffene Spital oder an Anwälte / Anwältinnen weitergewiesen.

Bei den Themen „Pflegeprozesse“ und „Rechnungsstellung“ erfolgte keine spezifische Weiterweisung.

4. Fallbeispiele

a) Beispiele zu ärztlichen Prozessen

Bei den Beanstandungen im Bereich ärztlicher Prozesse geht es um ärztliche Fachkompetenz und um die Aufklärungspflicht.

Beispiel 1:

Einer Patientin wird ein bösartiger Tumor aus einem Lymphknoten entfernt. Dabei trennt der Chirurg auch Nerven durch, die zu Lähmungen. Die Nerven können mittels Nachfolgeoperationen grösstenteils wiederhergestellt werden.

Der Haftpflichtversicherer des Arztes lehnt eine Schadenersatzpflicht ab, weil eine entsprechende Aufklärung erfolgt sei. Die Verjährungsfrist verstreicht ungenutzt. Für den Arzt wird es erst jetzt möglich, sich zu entschuldigen, weil ihm die Haftpflichtversicherung sonst mit Regressforderung gedroht hätte. Arzt und Patientin sind sich einig, dass eine Umtriebsentschädigung für die Wiederherstellung der durchtrennten Nerven angebracht ist.

Das Spital, in welchem die Operation durchgeführt wurde, will nur dann eine Entschädigung zahlen, wenn sich auch der Arzt finanziell beteiligt. Zwischen der Patientin und dem Arzt einerseits sowie der Patientin und dem Spital andererseits kommt es zu Verhandlungen. Die Ombudsstelle empfiehlt eine meditative Besprechung mit allen Beteiligten. Der Fall ist hängig.

Beispiel 2:

Der Ehefrau eines Patienten wird eröffnet, dass ihr Ehemann kurz nach dem Eintritt ins Spital verstorben sei. Sie solle sich beim Chefarzt melden. Die Witwe glaubt, anlässlich des Gesprächs mit dem Chefarzt verstanden zu haben, dass es sich um einen Kunstfehler handle. Sie gelangt an die Ombudsstelle.

Mit dem behandelnden Arzt und der Witwe wird unter Vermittlung durch die Ombudsstelle ein Gespräch durchgeführt, in welchem der Hergang der Operation nochmals erläutert und dargelegt wird. Es handelt sich offensichtlich nicht um einen Kunstfehler. Die Schilderungen des Arztes, unterlegt mit der Krankengeschichte, sind glaubwürdig.

Die Witwe kann den Hergang nachvollziehen und gibt sich mit den Erklärungen des Arztes zufrieden. Der Verdacht eines Kunstfehlers ist aus dem Weg geräumt.

Beispiel 3:

Der Sohn einer im Spital verstorbenen Patientin beschwert sich über das Verhalten des Arztes und des Pflegepersonals. Die ärztliche Behandlung ihre Mutter sei unangemessen gewesen, zu hohe Dosen von Beruhigungsmitteln seien verabreicht worden. Ein Orthopäde mass sich an, die verstorbene Mutter als dement zu bezeichnen. Der Sohn klagt, es sei nicht erkannt worden, dass sich ihre Mutter in einem postoperativen Delirium befand.

Dem Sohn ist wichtig, beanstanden zu dürfen, was alles schief gelaufen sei. Er wolle jedoch kein weitergehendes Beschwerdeverfahren.

b) Beispiele zu Pflegeprozessen

Beispiel 1:

Ein Patient beschwert sich, dass seine Blinddarmentzündung im Spital nicht rechtzeitig erkannt worden sei und er unverrichteter Dinge nach Hause geschickt wurde. Erst als der Hausarzt das Spital auf den Ernst der Lage aufmerksam gemacht hat, wurde die Operation doch noch durchgeführt. Obwohl vom Arzt ausdrücklich verordnet, hat er im Spital nichts zu essen bekommen. Ein blutdurchränkter Verband ist trotz Aufforderung nicht gewechselt worden. Das Personal wurde mit einer Ausnahme als unfreundlich und abweisend beschrieben. Die ausgefüllte Patientenumfrage habe die Direktion nicht erreicht.

Das Spital entschuldigt sich nach der Intervention durch die Ombudsstelle. Ein Gespräch mit der Bereichsleiterin der Akutpflege ist für beide Seiten klärend und als kleine Kompensation überreicht das Spital einen Gutschein.

Beispiel 2:

Die Zeitung „Bund“ fragt in einem aktuellen und in der Öffentlichkeit ausgetragenen Fall nach, ob der Ombudsstelle Fälle bekannt seien, wonach Patienten gezwungen worden seien, Medikamente unter Zwang einzunehmen.

Der Ombudsstelle sind nach 1 ½ Jahren noch keine solchen Vorfälle bekannt.

Beispiel 3:

Eine Patientin wird nach dem Aufenthalt in einer Rehabilitätsklinik in sediertem Zustand in ein Altersheim eingewiesen. Sie sei ein Pflegefall und die Schmerzen nicht so, dass die Einbringung in ein Akutspital notwendig sei, argumentiert das Spital. Nach dem Absetzen der Medikamente erholt sich die Patientin rasch. Die anstehende Operation kann durchgeführt werden.

Die Patientin fühlt sich vom Spital unzutreffend behandelt, weil sie zu stark sediert worden sei und dadurch ihren freien Willen praktisch verloren habe. Die Klinik sieht ihrerseits kein Fehlverhalten. Es finden Gespräche unter der Mitwirkung der Ombudsstelle zwischen der Klinik und der Patientin statt. Der Fall ist hängig.

c) Beispiele zur Rechnungsstellung

Beispiel 1:

Eine französischsprachige Patientin beschwert sich, dass die ihr zugesandte Rechnung in deutscher Sprache abgefasst und ihr auf Verlangen keine französische Übersetzung nachgeliefert worden sei.

Unter Mithilfe der Ombudsstelle und in Zusammenarbeit mit der spitaleigenen Ombudsstelle erhält die Patientin eine französische Abrechnung.

Beispiel 2:

Ein Spital verlangt von einem ausländischen Patienten eine Barkaution, obwohl die ausländische Krankenversicherung Gutsprache geleistet hat. Das Spital stellt sich auf den Standpunkt, dass keine volle Kostendeckung bestehe.

Nach Intervention der Ombudsstelle wird auf die Hinterlegung einer Kaution verzichtet. Das Spital führt mit dem Patienten ein Gespräch, die zu der einvernehmliche Lösung geführt hat.

d) Beispiele zur Ablauforganisation

Eine Mutter beschwert sich darüber, dass ihr Sohn jeweils morgens um 08.00 Uhr zur Behandlung in der Augenklinik sein müsse, obwohl der Sohn dort regelmässig vier bis sechs Stunden warten müsse. Einmal behandelt, könne er die verordneten Medikamente nicht gerade mitnehmen, sondern müsse diese in einem späteren Zeitpunkt abholen, was wieder mit Reisekosten und Wartezeit verbunden sei. Eine Stellungnahme des Spitals liegt noch nicht vor.

e) Beispiele zum Datenmanagement

Beispiel 1:

Eine psychisch angeschlagene Patientin verlangt die Herausgabe seiner Behandlungsdokumentation (Krankengeschichte). Das Spital verweigert die Herausgabe eines Teils des Gutachtens, weil Rechte Dritter betroffen seien.

Die Ombudsstelle interveniert vergeblich. Sie erhält keine Antwort. Der Fall ist hängig.

Beispiel 2:

Eine Patientin verlangt die Herausgabe ihrer Behandlungsdokumentation, die das Spital umgehend zustellt. Die Ombudsstelle will die Patientendokumentation zusammen mit der Patientin durchgehen. Die Patientin behündigt die Akten und meldet sich nicht mehr.

f) Beispiele zu externen Anliegen

Beispiel 1:

Eine im Kanton Wallis unter Vormundschaft stehende Frau siedelt in den Kanton Bern über und verlangt die Übertragung der Vormundschaft auf ihren neuen Wohnsitzort.

Die Ombudsstelle verweist die Frau an einen Anwalt. Sie ist nicht zuständig.

Beispiel 2:

Ein Mann sucht eine Praktikumsstelle in einem Spital und fragt nach, ob die Ombudsstelle ein solches Praktikum vermitteln könne.

Die Ombudsstelle verweist den Mann an die zuständige Personalabteilung des gewünschten Spitals.