

Die Aufgaben der Ombudsstelle für das Spitalwesen*

Eingang von Beanstandungen	
➤ Telefonisch	032 331 24 24
➤ Fax	032 331 36 92
➤ E-Mail	Beanstandung
➤ Brief	
➤ Vorsprache nach telefonischer Anmeldung	

Eintretensprüfung
Grundsätzlich zuständig, ausser:
➤ ein laufendes Gerichtsverfahren ist hängig
➤ das Krankenversicherungsgesetz (KVG) oder das Unfallversicherungsgesetz (UVG) Anwendung finden
➤ Alters- und Pflegeheime betroffen sind
➤ der privatrechtlicher Arztvertrag betroffen ist
➤ eine spitalinterne Ombudsstelle bereits vorbefasst ist.

Eintreten	Nichteintreten ohne weitere Prüfung	Weiterleiten an:
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telefonische Beratung ➤ Beratungsgespräch (Termin für Sitzung) <ul style="list-style-type: none"> • Einvernehmliche Lösungen vorschlagen • Vermittlung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kurzbegründung: nicht zuständig oder verjährt 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spezialisierte Ombudsstelle ➤ An Gutachterstelle der FMH ➤ An spitalinterne Anlauf- und Ombudsstelle

Telefonische Beratung	Beratungsgespräch	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ über Rechtslage ➤ über weiteres Vorgehen ➤ Schlussbericht erstellen 	Einvernehmliche Lösungen vorschlagen (Art. 9 SpVV)	Vermittlung (auf der Grundlage des Mediationsverfahrens) (Art. 9 SpVV)
	<ul style="list-style-type: none"> • Information über die Rechtslage • Information über das Spitalwesen im Kanton Bern • Das Gespräch mit Patienten und Leistungserbringer suchen • Beizug der Akten veranlassen • Vergleichsverhandlungen führen • Einvernehmliche Lösungen ausarbeiten und vorschlagen • Schlussbericht erstellen oder Vermittlung durchführen (siehe Vermittlung nebenan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ist der Konflikt bereits zu weit fortgeschritten?¹ • Besteht das Interesse an einer Vermittlung bei allen Parteien?² • Können die Parteien auf ihre Ansprüche verzichten?³ • Liegt die Vermittlung im öffentlichen Interesse?^{4/5/6/7} • Durchführung der Vermittlung / Mediation • Schlussbericht erstellen

* gemäss Art. 9 SpVV, BSG 812.112 unter Bezugnahme auf die Literatur (Rolf Steiner & Andreas Nabholz, Ombuds-Mediation, siehe unter Literaturliste)

¹ Eskalationsstufe 6 (nach Glasl) noch nicht überschritten?

² Alle Parteien geben ihren Willen zur Mediation je einzeln bekannt, streben künftige, friedliche Koexistenz an

³ Über ideelle Werte, kulturelle Werte und strategische Ausrichtungen kann nicht verhandelt werden

⁴ Mehr als nur private Interessen betroffen?

⁵ Schranken des Legalitätsprinzips: innerhalb des gesetzlichen Rahmens? Konfliktsstoff verhandelbar?

⁶ Offensichtliche stossende Ungerechtigkeit? Verletzung von Grundrechten (Art. 7-36 BV)?

⁷ kann das Ergebnis verallgemeinert werden?