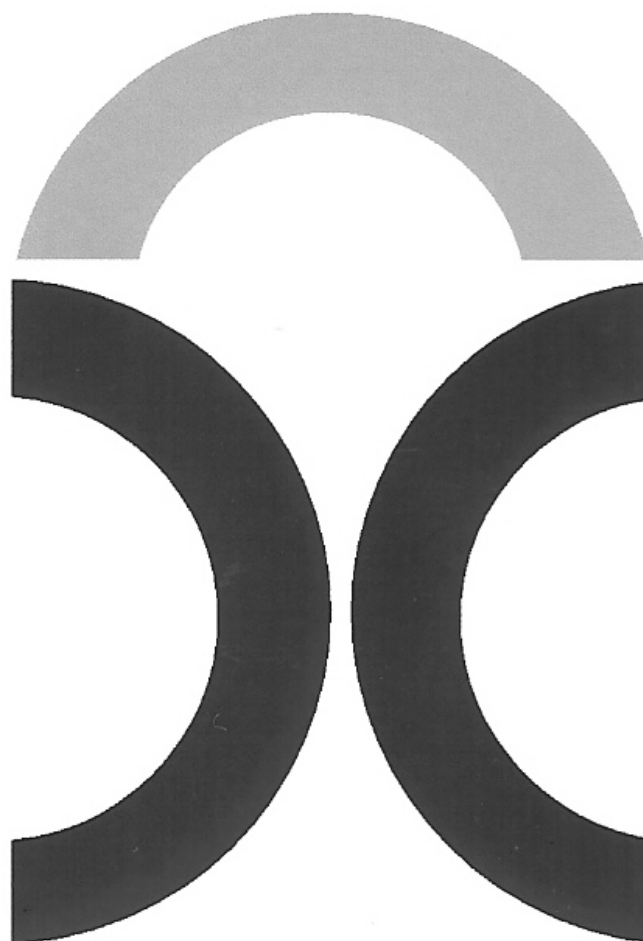


Jahresbericht

2008



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 2009	Der Ombudsmann

.....

Inhaltsverzeichnis

1. ÜBERBLICK	4
2. VERFAHREN	6
3. STATISTIK	7
A) LEISTUNGSSTATISTIK	7
B) FÄLLE IM BERICHTSJAHR 2008	7
C) GEPRÜFTE FÄLLE	8
D) WEITERER VERLAUF BETREFFEND ABGEWIESENE FÄLLE	9
4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	10
5. ORGANISATION / ZWEISPRACHIGKEIT	10
6. EINIGE BEISPIELE	11

1. Überblick

Am 1. Juli 2008 war der offizielle Beginn der Arbeit der Ombudsstelle für das Spitalwesen.

Nachdem der Zuschlag zur Führung der Ombudsstelle bereits im Januar 2008 erfolgt ist, konnte die Zeit bis zur offiziellen Einführung der Ombudsstelle für folgende Arbeiten verwendet werden:

- Erstellung der Webseite (D / F)
- Erstellen der Drucksachen
- Vorbereitung der internen Abläufe

Die Eröffnung der Ombudsstelle brachte ein gewisses Medienecho mit sich (vgl. unter Kapitel 4 „Öffentlichkeitsarbeit“).

Als Reaktion auf die medienwirksame Einführung der Ombudsstelle gab es im ersten Monat viele Anfragen, die nachher etwas zurückgingen.

Im Jahre 2008 sind insgesamt 33 Fälle eingegangen, wovon die Mehrheit telefonisch erledigt werden konnten. Diejenigen Fälle, die nicht telefonisch erledigt werden konnten, sind zum Teil noch offen (vgl. unter Kapitel 3 „Statistik“).

Es ging bei den Beanstandungen hauptsächlich um Behandlungsfehler der Ärzte, aber auch um Versicherungsfragen und um Beanstandungen bezüglich Hygiene. Über die konkreten Themengebiete gibt das Kapitel Statistik Auskunft.

Die Etablierung der Ombudsstelle hängt auch von der Zusammenarbeit mit den bestehenden Patientenberatungsstellen und den Ombudsstellen der einzelnen Spitäler ab.

Die Förderung der Gespräche mit den zuständigen Direktoren ist wichtig.

Die Aufnahme der Ombudsstelle bei den Spitalern und bestehenden Beratungseinrichtungen war freundlich und zuvorkommend.

Résumé

Organe de médiation pour le secteur hospitalier du canton de Berne

L'organe de médiation pour le secteur hospitalier a débuté officiellement le 1er juillet 2008.

L'attribution de la fonction ayant eu lieu en janvier 2008 déjà, les travaux suivants ont pu être menés à bien au préalable:

- élaboration du site internet (D/F)
- conception des imprimés
- définition des mécanismes internes

L'annonce de la création d'un organe de médiation pour le secteur hospitalier a entraîné un écho médiatique certain (cf. «Öffentlichkeitsarbeit»).

Cet écho médiatique a eu pour effet un nombre élevé de demandes durant le premier mois, demandes qui ont diminués par la suite.

Pendant la seconde moitié de 2008, 33 cas ont été enregistrés au total, dont la majorité a pu être réglée par téléphone. Dans les cas où cela n'a pas été possible, une partie des procédures est encore en suspens (cf. «Statistik »).

Quant au contenu des réclamations, il s'agissait essentiellement d'erreurs de traitement de la part de médecins, de questions se rapportant aux assurances et des plaintes concernant l'hygiène. Des indications plus complètes sur les thèmes traités se trouvent en allemand au chapitre «Statistik».

L'instauration durable de l'organe de médiation est fortement tributaire de sa collaboration avec les services existants de conseils aux patient(e)s et avec les organes homonymes internes aux institutions hospitalières.

Il est important de maintenir le dialogue avec les directions hospitalières.

L'accueil réservé à l'organe de médiation de la part des hôpitaux et des services de conseil préexistants a été bienveillant.

2. Verfahren

Die Aufgaben der Ombudsstelle sind in Art. 20 der Spitalversorgungsverordnung (BSG 812.112) umschrieben.

Grundsätzlich bestehen die Aufgaben darin, Beanstandungen der Patientinnen und Patienten entgegenzunehmen, möglichst eine gütliche Einigung mit den Leistungserbringern herbeizuführen unter Förderung der Kommunikation zwischen den Patienten und den Spitalern.

Die möglichen Kommunikationswege sind im Verfahrensablaufschemata auf der Webseite beschrieben.

Es gab im ersten Berichtsjahr vor allem telefonische Kontakte. In einem Fall erfolgte eine persönliche Vorsprechung, daneben gab es schriftliche Anfragen.

Das den Patienten nach dem ersten Gespräch versandte Beanstandungsblatt erlaubt eine erste Prüfung der Beanstandungen und eine Klärung des Auftrages. Für einige Patienten war die Beschreibung der Beanstandungen und das Retournieren des Beanstandungsblattes bereits zuviel und löste Ärger aus bzw. wurde nicht retourniert.

Die Durchführung von Mediationen im Spitalbereich erscheint zurzeit ein hohes Ziel, weil alles schnell gehen muss und telefonisch abgewickelt werden soll. Es ist ein ausdrückliches Ziel der Ombudsstelle, dass im Jahr 2009 auch Kurzmediationen durchgeführt werden in Anlehnung an bereits bestehende Erfahrungen des Ombudsmannes der Stadt Zürich¹.

Nach der Aufgabenbeschreibung in der Spitalversorgungsverordnung geht es ausschliesslich um Beanstandungen der Patientinnen und Patienten gegenüber öffentlich-rechtlichen Leistungserbringern.

Ausser Betracht fallen die innerbetrieblichen Abläufe in den Spitälern, die ebenfalls viel Potential für mediative Lösungsansätze bieten würden.

Ebenfalls keine Beachtung finden Beanstandungen von Patientinnen und Patienten, die sich in Privatspitälern behandeln liessen, es sei denn, sie seien allgemein versichert.

¹ Rolf Steiner / Andreas Nabholz, Ombudsmediation, Schulthess Juristische Medien AG, Zürich, Basel, Genf, 2003

3. Statistik

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 sowie ausgewählte anonymisierte Fälle zur Veranschaulichung vor. Aus der Jahresrechnung ist die Anzahl der Stunden für die Bearbeitung von Beanstandungen von Patientinnen und Patienten ersichtlich.

a) Leistungsstatistik

Die Leistungsstatistik enthält mindestens folgende Kennzahlen:

- Fallzahl total (geprüfte und abgewiesene Fälle)



b) Fälle im Berichtsjahr 2008

2008	Neue Fälle	Offene Fälle	Fälle total
Juli	12	7	19
August	2	7	21
September	1	7	22
Oktober	4	8	26
November	2	9	28
Dezember	5	11	33

Insgesamt sind 33 konkrete Beanstandungen im letzten Jahr gemeldet worden. Neun Fälle betrafen nicht die Zuständigkeit der Ombudsstelle und wurden zurückgewiesen bzw. an andere Beratungsstellen weitergewiesen.

c) Geprüfte Fälle

Die geprüften Fälle werden unterscheiden nach:

- Art der Prüfung (Rubrik Kurzberatung, eingehende Beratung, Mediationsverfahren)
- Ausgang des Falles (einvernehmlich abgeschlossen, nicht einvernehmlich abgeschlossen, Meldung an die Aufsichtsbehörde, hängig)
- Themenbereich
- Jahresverteilung der Abschlüsse nach Monaten
- Fallzahlenvergleich gegenüber dem Vorjahr
- Verteilung auf die Institutionen
- Durchschnittlicher Zeitaufwand pro Fall

	<i>Eingang</i>	<i>Abschluss</i>	<i>Thema</i>		<i>Art der Erledigung</i>	
a			Hygienische Zustände		Eingehende Beratung	
b			Entfernung falscher Eierstock		Kurzberatung Anwalt	
c			Behandlungsfehler Taub auf Ohr		Eingehende Beratung Weiterleitung an Anwalt	
d			unsachgemässe Erst- behandlung		Kurzberatung	
e			Psychiatrische Behandlung		Kurzberatung	
f			Behandlungsfehler SUVA-Zahlung		Kurzberatung	
g			Kostentilgung nach Unfall mit Trauma		Kurzberatung	
h			FFE Anfechtung		Schriftlich	
i			Arztgespräch		Kurzberatung	
j			Augenarzt, Kranken- kasse		Kurzberatung Weiterleitung an FMH-Beratungs- stelle	
k			Arztfehler bei OP		Schriftlich Weiterleitung	
l			Grenzüberschreitung des Arztes		Kurzberatung	
m			Behandlungsfehler, Hüftoperation		Kurzberatung	
n			Augenoperation		Kurzberatung Weiterleitung an Anwalt	
o			Nichterkenntung bösarti- ges Melanom		Kurzberatung keine Zuständigkeit	
p			FFE, Realitätsverlust		Eingehende Bera- tung keine Zuständigkeit	
q			Spitex, Rechnungen		Kurzberatung	

r			Verweigerung der Medikamente		keine Zuständigkeit	
s			Diebstahl im Spital		Kurzberatung keine Zuständigkeit	
t			Behandlungsfehler / Nachfolgekosten		Eingehende Beratung	
u			Art der zwangsweisen Einweisung der Ehefrau		Kurzberatung	
v			Zahnoperation		Kurzberatung keine Zuständigkeit Weiterleitung an Kantonsarzt und an eine Zahnarzt	
w			Behandlungsfehler, Medikation		Eingehende Beratung, keine Zuständigkeit	
x			Fixation		Eingehende Beratung	
y			Schizophrenie, Behandlung		keine Zuständigkeit	
z			OP nicht durchgeführt, obwohl operationsbereit ins Spital eingerückt		keine Zuständigkeit	

d) Weiterer Verlauf betreffend abgewiesene Fälle

- Abgewiesene Fälle, Fälle nach Themengebieten, Weiterleitung an andere Stellen mit Nennung der Stellen

2008	Anz. Fälle	Themengebiete	Weiterleitung an
Juli	4	Private Ärzte	Anwälte
		Private Spitäler	Keine Weiterleitung
August	0		
September	1	Spital in einem anderen Kanton	Keine Weiterleitung
Oktober	3	Privatspital	Keine Weiterleitung
		Private Ärzte	
		Psychiatrie anderer Kanton	
November	0		
Dezember	1	Private Ärzte	Keine Weiterleitung

4. Öffentlichkeitsarbeit

Die Einführung der Ombudsstelle erfolgte professionell und sachgemäss durch das Kantonale Spitalamt. Aufgrund der Pressemitteilung gab es zahlreiche Interviewanfragen, die alle erfüllt wurden, insbesondere das Medium Radio zeigte sich sehr interessiert. Es gab Anfragen zu Spontaninterviews mit den Sendern RJB, Canal 3, Radio Langenthal, Radio Thun. Ebenfalls gab es eine kurze Fernsehberichterstattung auf dem Lokalsender Tele Bielingue und einige Zeitungsberichte.

Erfreulicherweise meldeten sich spontan einige Spitalzentren, die die Ombudsstelle willkommen hiessen. Zu erwähnen ist die freundliche Einladung durch das Psychiatrie Zentrum Münsingen PZM sowie durch das Hôpital Jura-Bernois.

Im Psychiatrie Zentrum Münsingen PZM fand im November 2008 ein ganztägiger Besuch statt. Der Ombudsmann wurde durch die Direktion freundlich begrüsst und durch den Betrieb geführt. Der Ombudsmann nahm an einer wöchentlichen Sitzung einer geschlossenen Abteilung teil. Es wurde ein Interview in der betriebseigenen Zeitung durchgeführt.

Daneben gab es Kontakte mit der bestehenden Ombudsstelle des Spitalzentrums Biel.

Wichtig ist, dass die Ombudsstelle das Vertrauen der Direktion der einzelnen Leistungserbringer erwirbt.

5. Organisation / Zweisprachigkeit

Die Bewältigung der Beanstandungen können zurzeit durch den Ombudsmann allein gut bewältigt werden, weil es sich insbesondere um telefonische Beratungen handelt. Es ist ein ausdrückliches Ziel der Ombudsstelle, dass grössere Konflikte mit Gesprächen und dort, wo es sinnvoll erscheint, mit Mediationsverhandlungen gelöst werden.

Es ist das Bestreben der Ombudsstelle, dass die Kontakte jeweils am Tag des Eingangs der Beanstandung entgegengenommen werden.

Telefonische Beanstandungen sind leichter zu handhaben als schriftliche Beanstandung ohne vorherige telefonische Besprechung der Angelegenheit.

Die Webseite ist auch in französischer Sprache aufgeschaltet mit dem ersten Jahresbericht wird die Webseite aktualisiert. Daneben ist ein Powerpoint-Vortrag gestaltet und auch auf Französisch übersetzt worden.

Die Organisation der Beanstandungsmeldung erfolgt bürointern. Eine Mitarbeiterin kümmert sich um die Korrespondenz und um die Aktenführung, während eine andere Mitarbeiterin sich um die Webseite und um die Öffentlichkeitsarbeit bemüht.

6. Einige Beispiele

Ärztlicher Prozess

Zahlreiche Patienten erkundigen sich nach der Tätigkeit der Ombudsstelle bei ärztlichen Behandlungsfehlern in öffentlichen, somatischen Spitälern (Beispiele: Taubheit auf dem linken Ohr / Schönheitsoperation / Nachfolgekosten / falsche Medikation / Entfernung der falschen Organe)

In den meisten Fällen waren bei klaren Kunstfehlern bereits die Haftpflichtversicherer involviert und Gutachten angeordnet, unter anderem durch die FMH-Gutachterstelle. Wichtig ist dabei, dass das betroffene Spital die Zustimmung zur Begutachtung gibt und die Verjährungsfrist nicht abgelaufen ist. Die Ombudsstelle ist in solchen Fällen nicht zuständig.

Die Ombudsstelle ist auch nicht zuständig, wenn die Patienten und Patientinnen bereits Anwälte beauftragt haben.

Eine Beiständin einer autistischen Patientin ist besorgt, weil ihr Mündel an Beinen, Händen und Rumpf fixiert wurde.

Die zuständige psychiatrische Klinik ist sich der Schwere des Eingriffs in die Persönlichkeit durch eine Fixation bewusst und erklärt, dass diese Massnahmen im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften erfolgt sei (Selbst- oder Fremdgefährdung, Verhältnismässigkeit der Massnahme, zeitlich befristet). Die Fixation sei in der Zwischenzeit aufgehoben worden.

Eine Patientin mit verordneter fürsorglicher Freiheitsentziehung (FFE) will sofort entlassen werden. Die Patientin schickt der Ombudsstelle die Gerichtsentscheide zu. Nach dem Studium der Entscheide ist klar, dass juristisch alles korrekt verlaufen ist und nur eine medizinische Neubeurteilung die Entlassung des Patienten bewirken kann. Die Patientin ist mit dieser Antwort einverstanden und sucht das Gespräch mit dem zuständigen Oberarzt.

Pflegeprozess

Eine Frau erzählt, dass ihr dementer Mann gegen seinen Willen und ohne ihr Wissen zwangsweise in eine Klinik überführt worden ist. Sie hätte sich vom Personal, welche für den Transport zuständig ist, etwas mehr Feingefühl erwartet. Der Abtransport wurde als unwürdig empfunden.

Soweit das Rettungswesen betroffen ist, ist die Ombudsstelle nicht zuständig. Geht es darum, dass die zuständige psychiatrische Klinik für den Transport verantwortlich ist, dann ist die Zuständigkeit gegeben.

Rechnungsstellung

Eine Patientin beschwert sich über die Rechnung eines Privatspitals. Die allgemein versicherte Patientin stützt sich auf den Vertragstarif und bezahlt die Rechnung des Privatspitals nicht, worauf sie betrieben wurde. Die Rechnung sei gegenüber dem Tarif in einem öffentlichen Spital für die gleiche Leistung um einiges höher ausgefallen.

Eine allgemein versicherte Patientin erzählt, dass sie nach durchgeführten Operationsvorbereitung aber vor der eigentlichen Operation in einem Privatspital wieder nach Hause geschickt wurde mit der Begründung, es gäbe an diesem Tag wirtschaftlich lukrativere Operationen, weshalb der bei ihr vorge-sehene Routineeingriff später durchgeführt werde.

In beiden Fällen ist die Ombudsstelle nicht zuständig, weil es nicht öffentliche Leistungserbringer betrifft, die mit dem Kanton Bern einen Leistungsvertrag vereinbart haben.