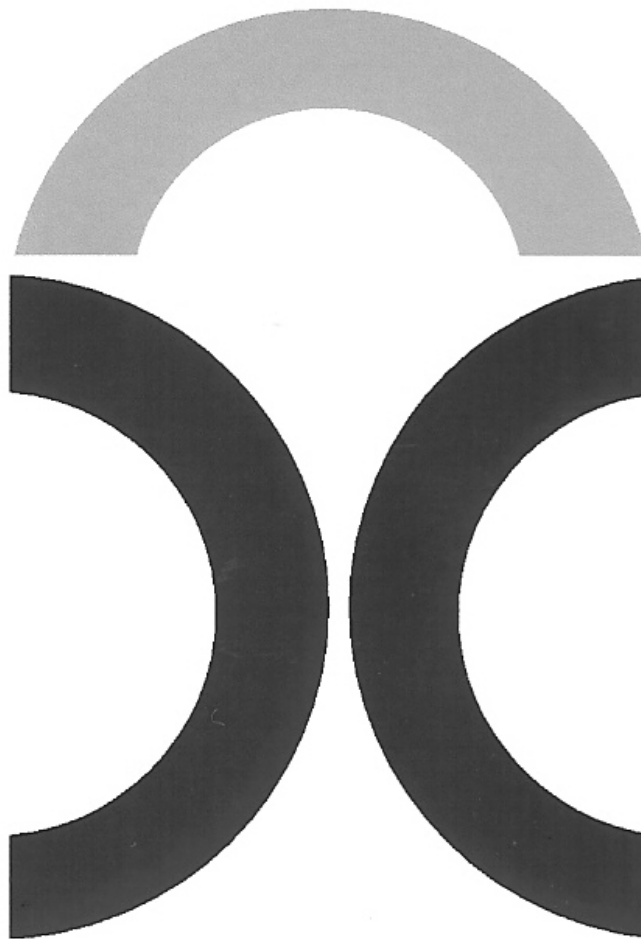


Jahresbericht

2008



Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern
Service de médiation 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. JAHRESAKTIVITÄTEN UND JAHRESZIELE 2009	7
4. STATISTIK	8
A) LEISTUNGSSTATISTIK	8
B) FÄLLE IM BERICHTSJAHR 2008	8
C) GEPRÜFTE FÄLLE	9
D) WEITERER VERLAUF BETREFFEND ABGEWIESENE FÄLLE	10
5. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	11
6. ORGANISATION / ZWEISPRACHIGKEIT	12
7. EINIGE BEISPIELE	13
A) FALL NR. 1	13
B) FALL NR. 2	13
C) FALL NR. 3	13
D) FALL NR. 4	13
E) FALL NR. 5	14
F) FALL NR. 6	14
G) FALL NR. 7	14

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 Spitälern 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 Spitälern.

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 Leistungserbringer.

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.

Die Jahresaktivität und die Jahreszeile für das Jahr 2009 ergeben sich aus der nächsten Seite (Jahresaktivitäten und Jahresziele 2009).

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

3. Jahresaktivitäten und Jahresziele 2009

Veranstaltungen, Anlässe		
---------------------------------	--	--

Termin	Thema	Bemerkungen
Mai	Apéro im Schloss	Vorbereitung durch Geiser
Februar	Spitalzentrum Biel	Manser
April	Inselspital	Manser
Juni	Hôpital du Jura bernois	Manser
August	Spitalzentrum Thun	Manser
Oktober	Psychiatriezentrum Waldau	Manser

Zielsetzung für die Patienten		
--------------------------------------	--	--

Termin	Thema	Bemerkungen
	Auftragsbeschaffung steigern Anfragen zügig erledigen Statistiken ins Netz stellen	Fixe Termine

Zielsetzung für Ombudsstelle		
-------------------------------------	--	--

Termin	Thema	Bemerkungen
Ende Februar	1. Zwischenbericht an Spitalamt	Manser
Ende Februar 2010	2. Zwischenbericht an Spitalamt	Manser
	Vertragsverhandlungen mit Rehaklinik Hasliberg	Manser

Zielsetzung Betriebsorganisation		
---	--	--

Termin	Thema	Bemerkungen
	Erstellen Dokumentationsmappe	Manser / Geiser
	Webseite aktualisieren	Manser / Sekretariat
	Budgetkontrolle	Manser / Sekretariat
	Inseratenkontrolle	Manser / Sekretariat
	Aktenkontrolle	Manser / Sekretariat
	Flyer	Manser / Geiser

Zielsetzung Mediationsausbildung		
---	--	--

Termin	Thema	Bemerkungen
19. / 20. Juni 2009	Mediation im Gesundheitswesen	in Heidelberg / Manser
2. / 3. April 2009	Mindestens 1 Mediation durchführen Mediationskongress in Berlin Schwerpunkt Ombudsstellenerfahrungen	Manser

4. Statistik

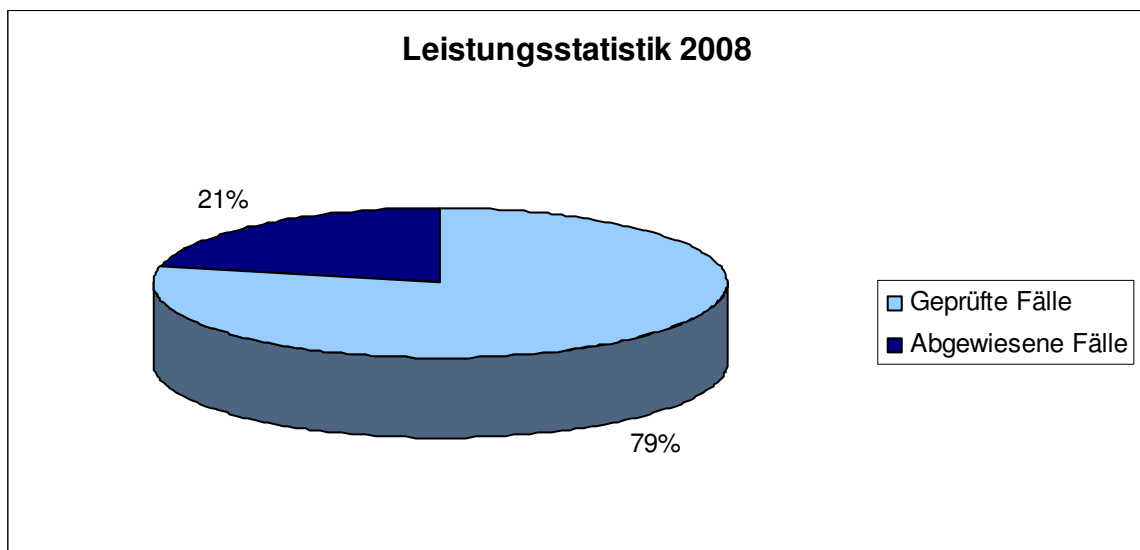
Gestützt auf den Jahresleistungsvertrag weist die beauftragte Ombudsstelle ihre Arbeit jeweils bis Ende Februar im Rahmen eines Jahresberichts nach.

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>Zuständige Einrichtung</i>	<i>Art der Erledigung</i>	<i>Zeitaufwand</i>
a	22.07.08	01.11.08	Hygienische Zustände	Langenthal	Eingehende Beratung	03:20
b	22.07.08		Entfernung falscher Eierstock	Biel	Kurzberatung Anwalt	01:20
c	23.07.08		Behandlungsfehler Taub auf Ohr		Eingehende Beratung Weiterleitung an Anwalt	02:10
d	18.07.08		unsachgemässe Erstbehandlung	Langenthal	Kurzberatung	00:30
e	03.07.08	24.07.08	Psychiatrische Behandlung	PZM	Kurzberatung	00:50
f	04.07.08	04.07.08	Behandlungsfehler SUVA-Zahlung	Biel	Kurzberatung	00:15
g	10.07.08	10.07.08	Kostentilgung nach Unfall mit Trauma	Biel	Kurzberatung	00:05
h	11.07.08	16.09.08	FFE Anfechtung	Bellelay	Schriftlich	02:05
i	11.07.08	11.07.08	Arztgespräch	Bern	Kurzberatung	00:05
j	12.07.08	12.07.08	Augenarzt, Krankenkasse	Bern	Kurzberatung Weiterleitung an FMH-Beratungsstelle	00:10
k	19.07.08	22.07.08	Arztfehler bei OP	Engeriedspital	Schriftlich Weiterleitung	01:20
l	14.07.08	14.07.08	Grenzüberschreitung des Arztes	Privat	Kurzberatung	00:10
m	05.08.08		Behandlungsfehler, Hüftoperation	St. Imier	Kurzberatung	00:20
n	20.08.08	20.08.08	Augenoperation	Biel	Kurzberatung Weiterleitung an Anwalt	00:15
o	12.09.08	12.09.08	Nichterkenntung bösartiges Melanom	Spital Aarau	Kurzberatung keine Zuständigkeit	00:10
p	02.10.08	20.02.08	FFE, Realitätsverlust	Psychiatrie Baselland	Eingehende Beratung keine Zuständigkeit	00:40
q	03.10.08		Spitex, Rechnungen	Hôpital Jura-Bernois	Kurzberatung	00:35

r	21.10.08	30.10.08	Verweigerung der Medikamente	-	keine Zuständigkeit	00:10
s	02.10.08	02.10.08	Diebstahl im Spital	Lindenhofspital	Kurzberatung keine Zuständigkeit	00:20
t	21.11.08		Behandlungsfehler / Nachfolgekosten	Biel	Eingehende Beratung	02:20
u	28.11.08	28.11.08	Art der zwangsweisen Einweisung der Ehefrau	PZM	Kurzberatung	00:45
v	01.12.08	01.12.08	Zahnoperation	-	Kurzberatung keine Zuständigkeit Weiterleitung an Kantonsarzt und Dr. med. Brägger	00:25
w	02.12.08		Behandlungsfehler, Medikation	Salemspital	Eingehende Beratung, keine Zuständigkeit	00:30
x	03.12.08	19.12.08	Fixation	PZM	Eingehende Beratung	00:40
y	19.12.08	19.12.08	Schizophrenie, Behandlung	Privatklinik Meiringen	keine Zuständigkeit	00:10
z	19.12.08	19.12.08	OP nicht durchgeführt, obwohl operationsbereit ins Spital eingerückt	Salemspital	keine Zuständigkeit	00:10

Diese Statistik erfolgt in ihrer Ausführlichkeit nur für das erste Berichtsjahr. Sie wird in den nachfolgenden Jahren ersetzt durch eine vergleichende Statistik mit dem Vorjahr. Der durchschnittliche Zeitaufwand pro Fall beträgt 45 Minuten. Der Zeitaufwand insgesamt beläuft sich auf 19.50 Stunden.

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 Aarau	Keine Weiterleitung
Oktober	3	Lindenhofspital	Keine Weiterleitung
		Private Ärzte	
		Psychiatrie Baselland	
November	0		
Dezember	1	Private Ärzte	Keine Weiterleitung

5. 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 Herrn Direktor Ineichen und seinem Führungsstab 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. Ein Kontakt mit der Ombudsstelle des Inselspitals Bern ist vorgesehen, konnte aber aus terminlichen Gründen noch nicht durchgeführt werden.

Wichtig ist, dass die Ombudsstelle das Vertrauen der Direktoren der einzelnen Leistungserbringer erwirbt. Vorab ging der Ombudsmann davon aus, jedes Spital einzeln zu besuchen, was jedoch mit einem grossen Zeitaufwand verbunden ist und lange dauert. Auf Vorschlag von Direktor Ineichen (PZM) wird die Ombudsstelle direkt mit dem Direktorengremium zusammen treffen und sich dort vorstellen.

Es gab auch einige Beanstandungseingänge durch das Internet. Dieses Medium ist wichtig und ist weiter ausgebaut.

Schliesslich wurden in folgenden Zeitungen Zeitungsinserate geschaltet:

13. November 2008	Bieler Tagblatt Journal du Jura Oberaargau und Emmental (Grossauflage)
-------------------	--

28. November 2008	Berner Zeitung (Grossauflage)
-------------------	-------------------------------

Der Erfolg der Zeitungsinserate kann noch nicht abgeschätzt werden.

6. 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.

Die eingesetzten Stellvertreter waren nur während den Ferien des Ombudsmanns im Einsatz (Herbst 2008 und über Weihnachten / Neujahr 2008/2009). Es gab in dieser Zeit jedoch nur je einen telefonischen Kontakt. Die Bedeutung der Stellvertretung ist zurzeit als gering einzuschätzen, weshalb lediglich ein Stellvertreter notwendig ist. Dieser Stellvertreter ist der bereits tätige Christoph Geiser, Psychologe und Mediator. Herr Marc Kaufmann ist als Stellvertreter per 31. Dezember 2008 zurückgetreten.

Die Aufbauphase hat gezeigt, dass schnelles Reagieren auf Telefonanrufe wichtig ist. Noch konnte diese Zielvorgabe nicht in jedem Fall eingehalten werden. Es ist das Bestreben der Ombudsstelle, dass die Kontakte jeweils am Tag des Eingangs der Beanstandung entgegengenommen werden. Zum Teil sind die Telefonate jedoch verwirrt und dauern lange, ohne dass eine konkrete Beanstandung klar zu Tage tritt.

In diesem Jahr werden Weiterbildungen in Deutschland absolviert. Einerseits bietet der Mediationskongress in Berlin Einblicke in die Arbeit der Ombudsstelle der Deutschen Bahn an. Andererseits hat das Heidelberger Institut für Mediation eine Ausbildung im Bereich Mediation im Gesundheitswesen ausgeschrieben. Inhalt des Seminars ist die ineinander verzahnten Verantwortungsbereiche und die unterschiedlichen Kommunikationsstile der Akteure im Gesundheitswesen (Ärzte, Pflegekräfte, Arzthelfer, Patienten und deren Angehörige, Krankenhaus, Arztpraxis).

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Behandlung französischsprachiger Beanstandungen. Seit der Eröffnung der Ombudsstelle hat sich der Ombudsmann einem intensiven Französischsprachunterricht unterworfen, der andauert. Weiter hat er einen Übersetzer beigezogen, der bei wichtigen Dokumenten, bei der Gestaltung der Webseite und anderer Kommunikationsmitteln eine sprachlich qualitativ hochstehende Übersetzung ins Französische gewährleistet.

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 diesjährigen Aktivitäten ergeben sich aus den Zielvorgaben, wie sie im Kapitel 2 auf Seite 7 beschrieben sind.

Die Organisation der Beanstandungen 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.

Ein wichtiger Aspekt des Jahres 2009 wird sein, ob sich weitere Kliniken der Ombudsstelle anschliessen können. Insbesondere hat die Rehaklinik Hasliberg eine entsprechende Anfrage gestellt. Im Rahmen der Stellungnahme des Spitalamtes vom 16. Dezember 2008 werden entsprechende Verhandlungen geführt.

7. Einige Beispiele

a) Fall Nr. 1

Beanstandung des hygienischen Zustandes im Spital Langenthal, insbesondere, dass nur eine Nasszelle für einen Schlafsaal von acht Personen vorhanden ist.

Das Spital anerkennt die engen räumlichen Verhältnisse. Sie will oder kann daran nichts ändern. Die Patientin gibt sich mit der schriftlichen Antwort des Spitals zufrieden.

b) Fall Nr. 2

Behandlungsfehler in den Spitälern (Taubheit auf dem linken Ohr / Schönheitsoperation / Nachfolgekosten / falsche Medikation / Entfernung der falschen Organe)

Entweder waren bereits Anwälte involviert oder die Sache wurde zur Begutachtung an die FMH-Gutachterstelle weiter überwiesen.

c) Fall Nr. 3

Patient mit fürsorglicher Freiheitsentziehung (FFE) will sofort entlassen werden.

Der Patient schickt der Ombudsstelle die ergangenen Entscheide 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. Der Patient ist mit dieser Antwort einverstanden und sucht das Gespräch mit dem zuständigen Oberarzt.

d) Fall Nr. 4

Transport einer dementen Frau in ein psychiatrisches Zentrum gegen den Willen der betroffenen Patienten und ohne Wissen des Ehemanns. Die Art des Wegtransportes wird vom Ehemann als unwürdig empfunden.

Die Ombudsstelle vermittelt dem Ehemann die Telefonnummern des zuständigen Oberarztes, mit welchem der Ehemann Kontakt aufnimmt.

e) Fall Nr. 5

Der Beistand eines autistischen Patienten ist besorgt, dass sein Mündel in der psychiatrischen Klinik an Beinen, Händen und Rumpf fixiert wird.

Die zuständige Klinik erklärt den Fall und kann feststellen, dass die Fixation in der Zwischenzeit aufgehoben werden konnte.

f) Fall Nr. 6

Ein Patient beschwert sich über die Rechnung eines Privatspitals. Die Rechnung ist gegenüber dem Tarif in einem öffentlichen Spital für die gleiche Leistung um einiges höher ausgefallen. Der allgemein versicherte Patient stützt sich auf den Vertragstarif und bezahlt die Rechnung des Privatspitals nicht, worauf er betrieben wird.

Die Anwendung des Vertragstarifes wird mit dem Patienten besprochen.

g) Fall Nr. 7

Eine allgemein versicherte Patientin erzählt, dass sie nach durchgeführten Operationsvorbereitung in einem Privatspital wieder nach Hause geschickt wurde mit der Begründung, es gäbe an diesem Tag wirtschaftlich lukrativere Operationen, weshalb der Routineeingriff später durchgeführt werde.