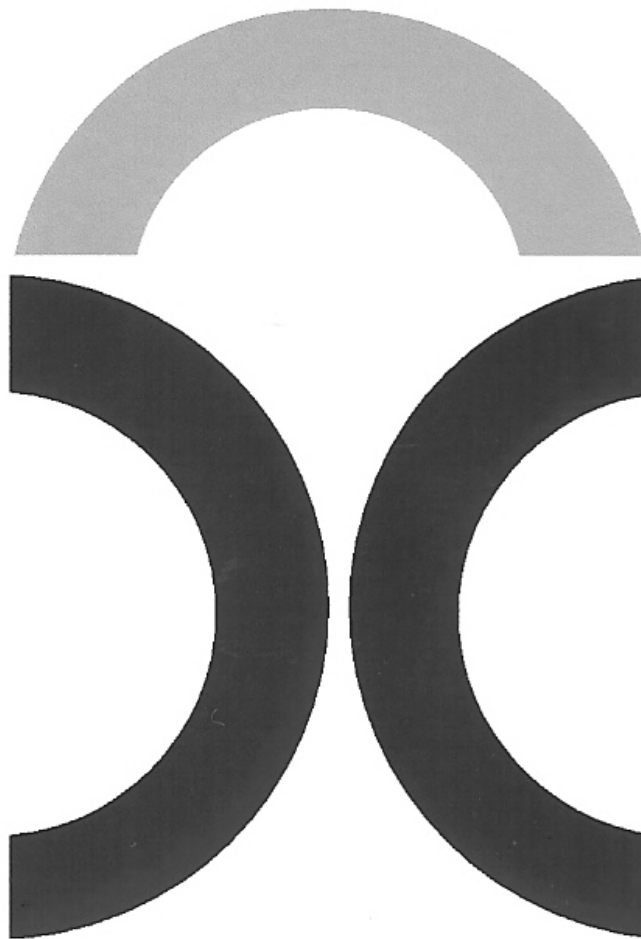


# **Jahresbericht**

## **2009**



**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 2010	Der Ombudsmann

.....

## Inhaltsverzeichnis

1. ÜBERBLICK .....	4
2. UMFELD UND ZIELE DER OMBUDSSTELLE .....	4
3. JAHRESAKTIVITÄTEN UND JAHRESZIELE 2010 .....	5
4. RECHENSCHAFTSBERICHT .....	6
A) LEISTUNGSSTATISTIK .....	6
B) GEPRÜFTE FÄLLE .....	7
C) AUSGANG DES FALLES .....	8
D) THEMENGEBIETE .....	9
E) JAHRESVERTEILUNG NACH ABSCHLÜSSEN .....	10
F) VERGLEICH DER FALLZAHLEN GEGENÜBER DEM VORJAHR .....	10
G) VERTEILUNG AUF DIE INSTITUTIONEN .....	11
H) DURCHSCHNITTLICHER ZEITAUFWAND FÜR DIE GEPRÜFTEN FÄLLE .....	11
I) ABGEWIESENE FÄLLE .....	12
5. FALLBEISPIELE .....	12
A) BEISPIELE ZU ÄRZTLICHEN PROZESSEN .....	12
B) BEISPIELE ZU PFLEGEPROZESSEN .....	14
C) BEISPIELE ZUR RECHNUNGSSTELLUNG .....	14
D) BEISPIELE ZUR ABLAUFORGANISATION .....	15
E) BEISPIELE ZUM DATENMANAGEMENT .....	15
F) BEISPIELE ZU EXTERNEN ANLIEGEN .....	16

## 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 im Jahresbericht 2008 beschriebenen Jahresaktivitäten für das Jahr 2009 wurden erledigt oder werden in der Zielvorgabe für das Jahr 2010 einer Erledigung zugeführt.

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 Psychiatriezentrums Waldau aufgenommen.

Ein neuer Flyer wurde geschaffen und an die Institutionen verteilt.

### 3. Jahresaktivitäten und Jahresziele 2010

<b>Veranstaltungen, Anlässe</b>		
<b>Termin</b>	<b>Thema</b>	<b>Bemerkungen</b>
März	Berner Klinik Montana	
Mai	Hôpital du Jura bernois	
September	Spitalzentrum Thun	
November	Spital Langenthal	

<b>Zielsetzung für die Patienten / Patientinnen</b>		
<b>Termin</b>	<b>Thema</b>	<b>Bemerkungen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auftragsbeschaffung steigern</li> <li>• Anfragen zügig erledigen</li> <li>• Hilfestellung auf der Webseite verbessern</li> </ul>	

<b>Zielsetzung für Ombudsstelle</b>		
<b>Termin</b>	<b>Thema</b>	<b>Bemerkungen</b>
Juni 2010	Abschluss der Verhandlungen mit der Rehaklinik Hasliberg	
Ende Februar 2011	3. Jahresbericht an das Spitalamt	

<b>Zielsetzung Betriebsorganisation</b>		
<b>Termin</b>	<b>Thema</b>	<b>Bemerkungen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webseite aktualisieren</li> <li>• Präsenz in der Öffentlichkeit verstärken</li> <li>• Kontakt mit bestehenden Ombudsstellen fördern</li> </ul>	

<b>Zielsetzung Mediation / Konfliktmanagement</b>		
<b>Termin</b>	<b>Thema</b>	<b>Bemerkungen</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mindestens drei Mediationen durchführen</li> <li>• Erfahrungsaustausch mit den bestehenden Ombudsstellen</li> </ul>	

#### 4. Rechenschaftsbericht

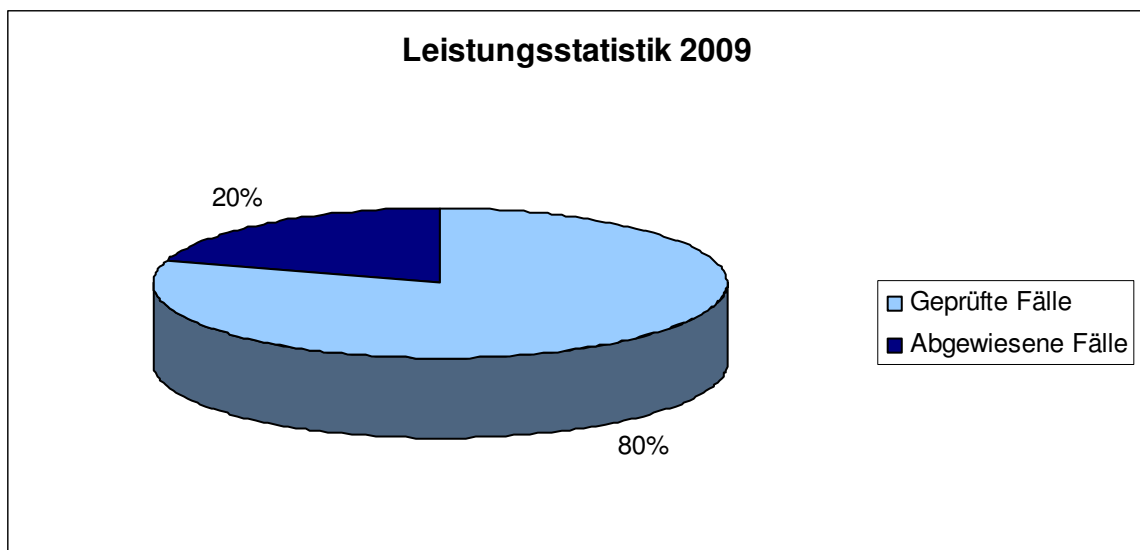
Gestützt auf den Jahresleistungsvertrag weist die beauftragte Ombudsstelle ihre Arbeit jeweils bis Ende Februar im Rahmen eines Jahresberichts nach.

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.

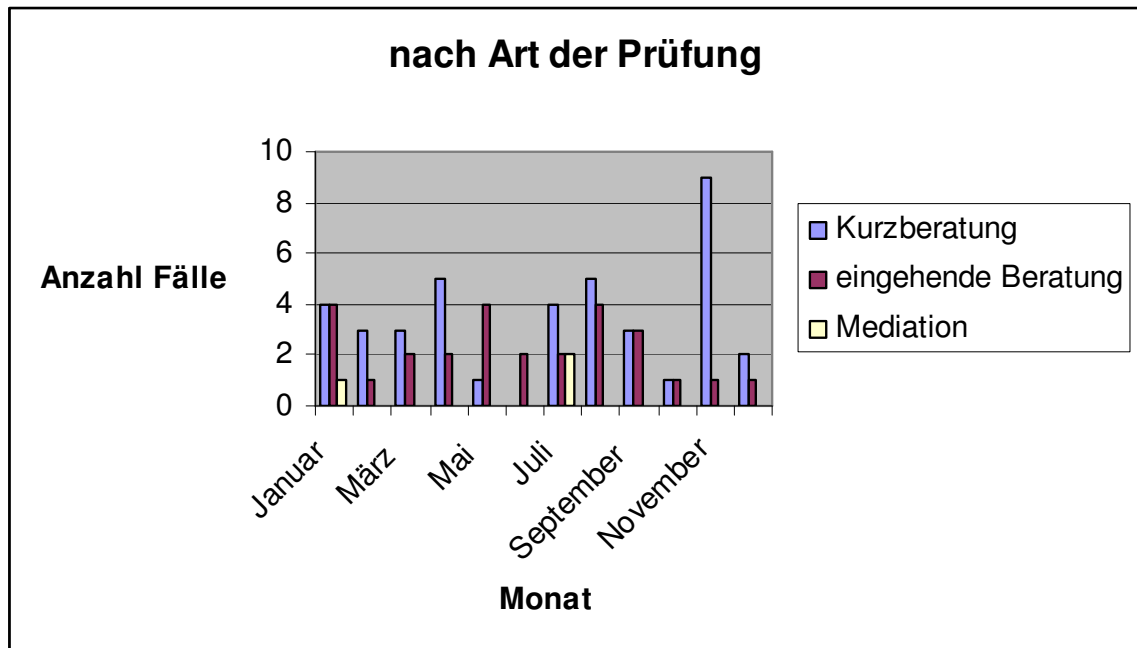
##### a) Leistungsstatistik

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.

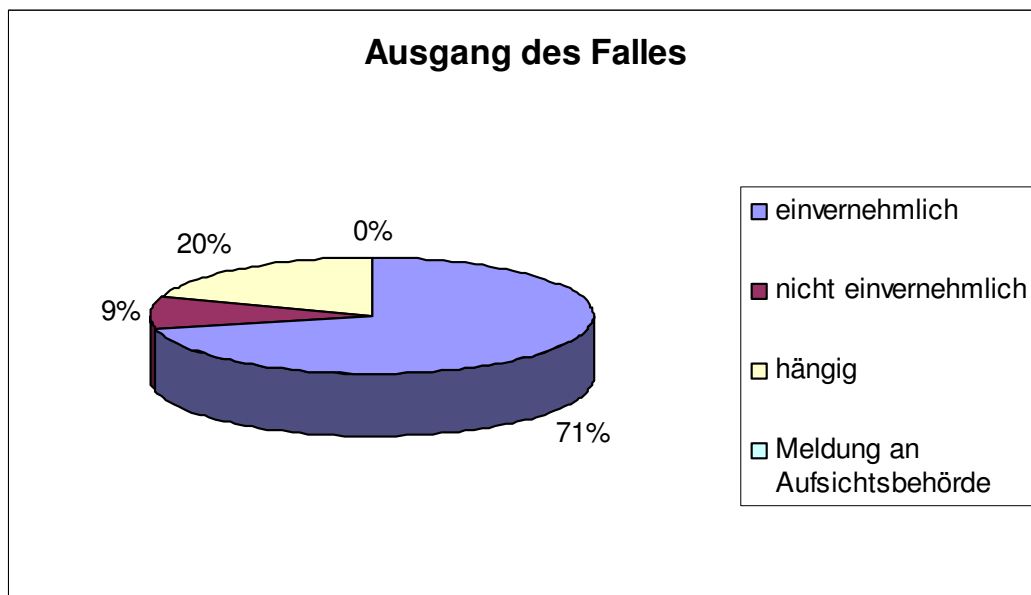
Kurzberatung bedeutet meist telefonische Beratung, aber auch Beratung via E-Mail. Bei den Kurzberatungen geht es auch darum, die Zuständigkeit der Ombudsstelle zu prüfen.

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:



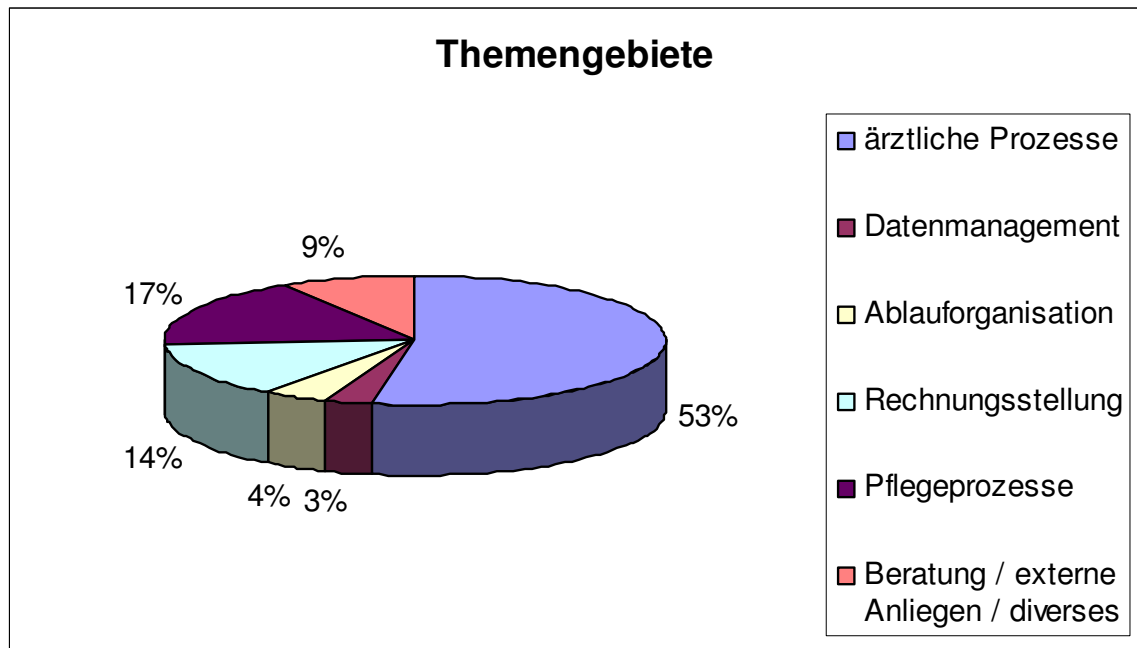
Bei den hängigen Fällen geht es um Abklärungen und Besprechungen, die sich in unterschiedlichen Stadien (Terminsuche für Gespräche etc.) befinden.

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

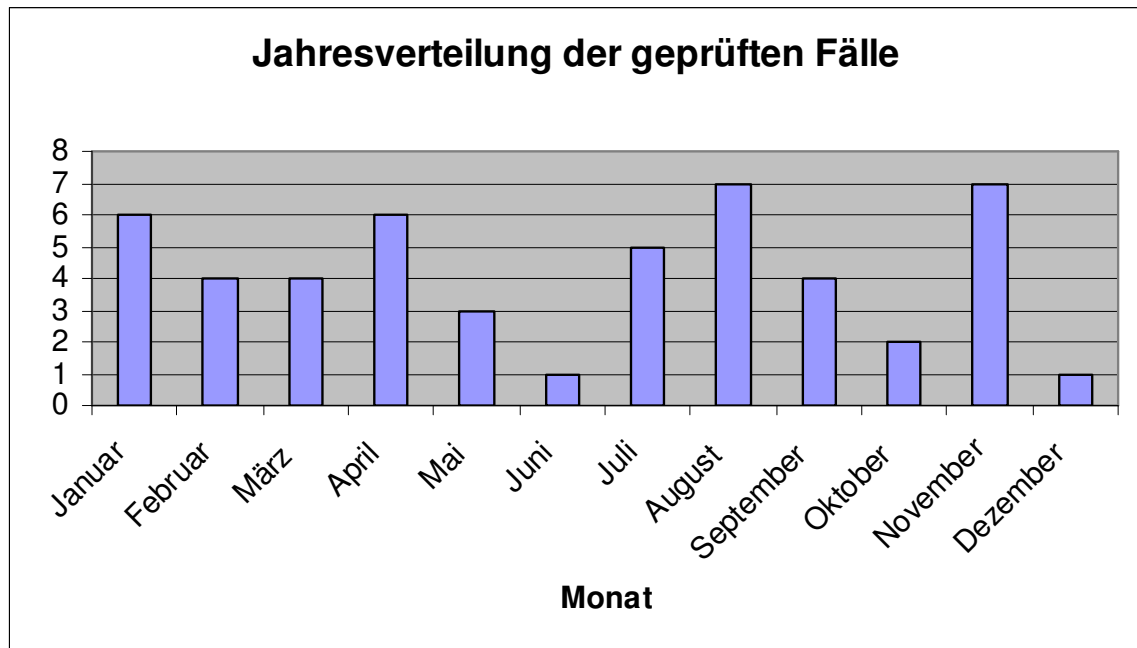


Die einzelnen Themengebiete beinhalten folgendes:

- **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:



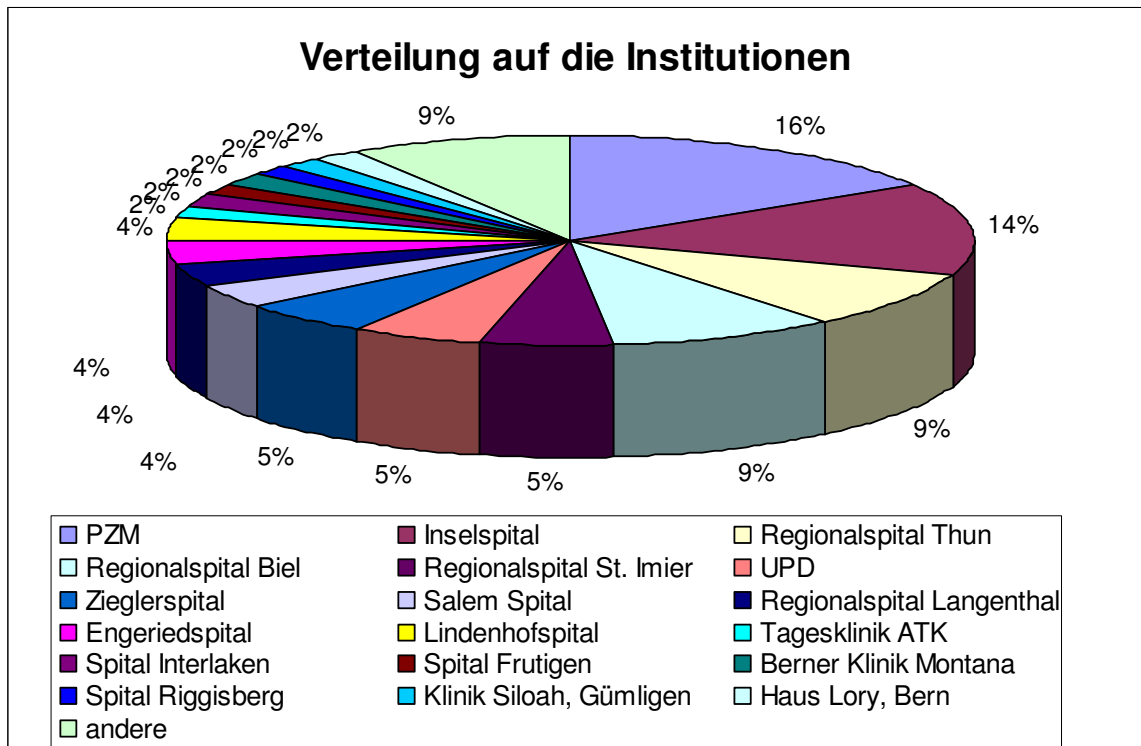
Der Abschluss erfolgt mit einem Schlussbericht, einem Schlussbrief oder mindestens mit einer Aktennotiz. Die Fälle werden archiviert.

**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.

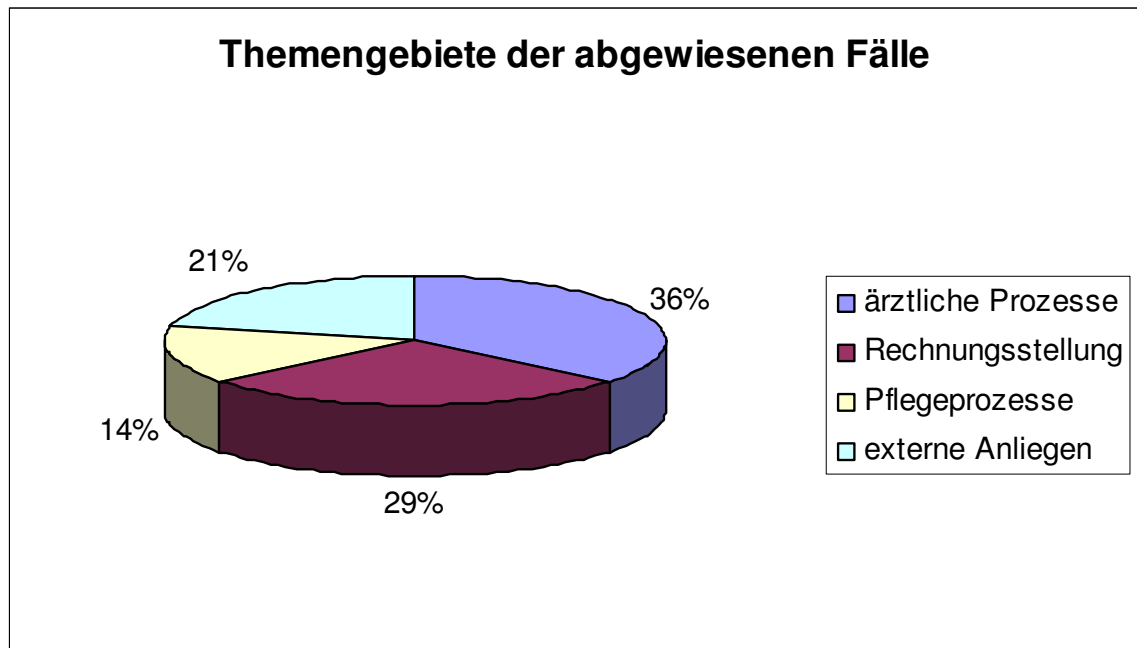
### h) Durchschnittlicher Zeitaufwand für die geprüften Fälle

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

Insgesamt wurden 154 Stunden für die Beanstandungsbehandlungen eingesetzt. Das ergibt bei 70 Fällen durchschnittlich **132 Minuten** pro Fall.

### i) 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.

## 5. Fallbeispiele

Es folgen einige ausgewählte anonymisierte Fälle zur Veranschaulichung:

### a) Beispiele zu ärztlichen Prozessen

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

Beispiel 1:

Einem Patienten wird ein bösartiger Tumor aus einem Lymphknoten in der Schulter entfernt. Dabei trennt der Chirurg auch Nerven durch, die in den Arm führen. Die Nerven können grösstenteils wiederhergestellt werden.

Die Haftpflichtversicherung des Arztes lehnt eine Schadenersatzpflicht ab. Die Verjährungsfrist verstreicht ungenutzt. Für den Arzt wird es erst jetzt möglich, sich zu entschuldigen, weil ihm die Haftpflichtversicherung sonst mit einem Regress droht. Arzt und Patient sind sich einig, dass eine Umtriebsentschädigung für die Wiederherstellung der durchtrennten Nerven angebracht ist.

Das Spital will nur eine Entschädigung zahlen, wenn der Arzt auch einen Teilbetrag übernimmt. Zwischen dem Arzt und dem Patienten einerseits sowie dem Spital andererseits kommt es zu Besprechungen. Die Ombudsstelle empfiehlt eine mediative Besprechung aller Beteiligten. Der Fall ist hängig.

Beispiel 2:

Dem Ehemann einer Patientin wird eröffnet, dass seine Ehefrau kurz nach dem Eintritt ins Spital verstorben sei. Er solle sich beim Chefarzt melden. Der Witwer glaubt, anlässlich des Gesprächs mit dem Chefarzt verstanden zu haben, dass es sich um einen Kunstfehler handle. Er gelangt an die Ombudsstelle.

Mit dem behandelnden Arzt und dem Witwer kann im Büro der Ombudsstelle ein Gespräch geführt werden, 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.

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

Beispiel 3:

Die Tochter eines im Spital verstorbenen Patienten beschwert sich über das Verhalten des Arztes und des Pflegepersonals. Die ärztliche Behandlung ihres Vaters sei unangemessen gewesen, zu hohe Dosis an Beruhigungsmitteln seien verabreicht worden. Ein Orthopäde mass sich eine Diagnose über die psychische Verfassung ihres Vaters an, er sei dement. Es sei nicht erkannt worden, dass sich ihr Vater in einem postoperativen Delirium befand.

Der Tochter war wichtig, mitzuteilen, was alles schief gelaufen sei. Sie wolle jedoch keine Beanstandung geltend machen. Es liege ihr am Herzen über die Dinge berichten zu können.

## **b) Beispiele zu Pflegeprozessen**

### Beispiel 1:

Eine Patientin beschwert sich darüber, dass ihre Blinddarmentzündung im Spital nicht rechtzeitig erkannt worden sei und sie wieder nach Hause geschickt worden sei. Erst der Hausarzt habe auf den Ernst der Lage aufmerksam gemacht, worauf die Operation sofort durchgeführt worden sei. Obwohl verordnet, habe sie im Spital nichts zu essen bekommen, ein blutdurchtränkter Verband sei 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. Ein Gespräch mit der Bereichsleiterin der Akutpflege findet statt und als kleine Kompensation überreicht das Spital einen Gutschein.

### Beispiel 2:

Die Zeitung „Bund“ fragt nach, ob der Ombudsstelle Fälle bekannt sind, wonach Leute gezwungen worden seien, Medikamente unter Zwang einzunehmen.

Der Ombudsstelle sind keine solchen Vorfälle bekannt.

### Beispiel 3:

Ein Patient wird nach dem Aufenthalt in einem Rekonvaleszenzspital nicht in ein gewöhnliches Spital überliefert, sondern in ein Altersheim. Er sei ein Pflegefall. Nach Absetzen der Medikamente erholt sich der Patient rasch. Die anstehende Operation kann durchgeführt werden.

Der Patient fühlt sich vom Erstspital schlecht behandelt, weil er zu stark sediert worden sei und seine Persönlichkeit praktisch verloren habe. Das Spital sieht kein Fehlverhalten. Es finden Gespräche zwischen dem Spital und dem Patienten unter Mithilfe der Ombudsstelle statt. Der Fall ist hängig.

## **c) Beispiele zur Rechnungsstellung**

### Beispiel 1:

Ein französischsprachiger Patient beschwert sich, dass die ihm zugesandte Rechnung auf Deutsch sei und ihm auf Verlangen hin keine französische Übersetzung geliefert worden sei.

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

Beispiel 2:

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

Nach Intervention der Ombudsstelle wird auf die Hinterlegung einer Kaution verzichtet. Das Spital führt mit der Patientin und dessen Ehemann ein Gespräch und eine einvernehmliche Lösung wurde gefunden.

**d) Beispiele zur Ablauforganisation**

Beispiel 1:

Ein Vater beschwert sich darüber, dass seine Tochter jeweils morgens um 08.00 Uhr zur Behandlung ihrer entzündeten Augen im Spital eintreffen müsse, obwohl sie dann vier bis sechs Stunden warten müsse. Einmal behandelt, könne sie die Medikamente nicht mitnehmen, sondern müsse sie in einem späteren Zeitpunkt abholen, was wieder mit Reisekosten und Wartezeit verbunden sei.

Eine Stellungnahme des Spitals liegt noch nicht vor. Der Fall ist hängig.

**e) Beispiele zum Datenmanagement**

Beispiel 1:

Ein psychisch angeschlagener Patient verlangt die Herausgabe eines Gutachtens. 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:

Ein Patient verlangt die Herausgabe seiner Patientendokumentation, die das Spital umgehend zustellt. Darauf angesprochen, die Patientenakten gemeinsam durchzugehen, behündigt der Patient die Akten und meldet sich nicht mehr.

**f) Beispiele zu externen Anliegen**

Beispiel 1:

Ein im Kanton Wallis bevormundeter Klient siedelt in den Kanton Bern über und verlangt die Übertragung der Vormundschaft auf seinen neuen Wohnsitzort. Zudem will er mehr Geld für seinen Unterhalt.

Die Ombudsstelle weist den Klienten an einen Anwalt. Der Klient wird ausfällig.

Beispiel 2:

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

Die Ombudsstelle verweist die Frau an die zuständige Personalabteilung des gewünschten Spitals.