



## Aufsicht und Qualitätssicherung in den Basler Alters- und Pflegeheimen



Claudia Bloch

**Die Basler Alters- und Pflegeheime werden seit vielen Jahren einer systematischen Qualitätssicherung und -kontrolle unterzogen. Die Abteilung Langzeitpflege führt regelmässige Aufsichtsbesuche durch und geht Reklamationen im Einzelfall nach.**

*Im ganzen Artikel wird ausschliesslich die weibliche Form verwendet. Es sind jedoch jeweils beide Geschlechter gemeint.*

Die Abteilung Langzeitpflege (ALP) gehört zum Gesundheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt und hat die Aufgabe, für quantitativ genügende und qualitativ gute Pflegekapazitäten zu sorgen. Der Kanton setzt in diesem Bereich für Subventionen und individuelle Beiträge hohe Summen ein (knapp CHF 100 Mio. 2009). Mittels individueller Beratung und Bedarfsabklärung nimmt die Abteilung Langzeitpflege auch lenkend auf die Nachfrage Einfluss.

Der Fachbereich Aufsicht und Qualität (A&Q) gehört zur ALP und ist unter anderem für die Durchführung von regelmässigen Aufsichtsbesuchen in den Alters- und Pflegeheimen verantwortlich. Mittels dieser Aufsichtsbesuche wird in den Basler Alters- und Pflegeheimen die Einhaltung der vereinbarten Standards kontrolliert und gewährleistet. Grundlage für die Überprüfung sind die gemeinsam mit den Kantonen BL und SO erarbeiteten Anforderungen gemäss "Grundangebot und Basisqualität".

Der Fachbereich A&Q ist auch die Anlaufstelle für aufsichtsrechtliche Beschwerden. Dies können zum Beispiel Reklamationen betreffend Verpflegung und Pflege oder Betreuung sein. Häufig erfolgen entsprechende Beschwerden durch die Angehörigen, seltener erfolgen Reklamationen von Seiten der Bewohnerinnen. Jeder Beschwerde wird seitens A&Q-Mitarbeiterinnen nachgegangen, der Sachverhalt abgeklärt und mit allen Beteiligten besprochen. Bei gravierenden Mängeln kann ein ausserordentlicher Aufsichtsbesuch anberaumt oder es können verbindliche Weisungen erlassen werden.

Im Weiteren werden Begehren von Bewohnerinnen und deren Angehörigen betreffend Pflegeheimwechsel bearbeitet. Solchen Umplatzierungsanträgen misst der Fachbereich insofern grosse Bedeutung zu, als diese ein Indikator für eventuell vorhandene Qualitätsprobleme sein können, insbesondere wenn in einem Pflegeheim mehrfach die gleichen Gründe für einen Heimwechsel angeführt werden. Oftmals werden Umplatzierungsanträge von Angehörigen gestellt. Deswegen ist eine gründliche Abklärung, ob der Heimwechsel auch tatsächlich dem Wunsch der Bewohnerin entspricht, sehr wichtig.

Fortsetzung Seite 2

### Liebe Leserinnen, liebe Leser

*Am 16. April 2010 wurden vier Pflegerinnen vom Bezirksgericht Zürich wegen Verletzung der Geheim- und Privatsphäre strafrechtlich zu bedingten Geldstrafen verurteilt. Im Pflegeheim Entlisberg hatten die vier Pflegerinnen mit ihren privaten Handys Filme von ihren Schützlingen in demütigen Situationen erstellt. Der Fall hat national für Schlagzeilen gesorgt, weil die schutzlosen Heimbewohner gerade von den Personen geschädigt wurden, welche für ihr Wohl angestellt waren. Trotz der gravierenden Vorfälle hat das Gericht aber kein Berufsverbot ausgesprochen und die Verurteilten arbeiten heute wieder in ihrem Beruf als Pflegerinnen. Der Artikel von Claudia Bloch zur Qualitätssicherung in den Basler Alters- und Pflegeheimen hat somit eine ungeahnte Aktualität; nur mit einer systematischen Qualitätssicherung und -kontrolle der Heime können Vorfälle wie in Entlisberg verhindert werden. Wenn Sie selber Opfer von Falschbehandlungen im Spital oder unzureichender Betreuung in einem Pflegeheim sind, können Sie sich an die Patientenstelle wenden. Sofern die Abklärungen zeigen, dass auf der Gegenseite keine Bereitschaft für eine aussergerichtliche Lösung besteht, muss in gewissen Fällen der Gerichtsweg beschritten werden. Welche Kosten dabei anfallen und welche Möglichkeiten es gibt, auch bei fehlenden finanziellen Mitteln Ihrem Recht zum Durchbruch zu verhelfen, können Sie dem Artikel von Stefan Grundmann entnehmen. Haben Sie Fragen zu diesen oder anderen Themen aus dem Gesundheitswesen oder möchten Sie den Vorstand und die Beraterinnen persönlich kennen lernen? Gerne laden wir Sie an die Generalversammlung am 3. Juni 2010 ein. Die Einladung finden Sie auf der letzten Seite dieser Ausgabe. Ihre Teilnahme würde uns sehr freuen.*

Martin Lutz



Fortsetzung von Seite 1

Beispiel Frau K:

Die Tochter und die Enkelin stellten einen Antrag für einen Heimwechsel ihrer Mutter, respektive Grossmutter. Frau K. wohnte zu diesem Zeitpunkt bereits seit drei Jahren im Pflegeheim und die Angehörigen waren der Ansicht, ihre Mutter würde zu wenig motorisch gefördert und sei deswegen nicht mehr gut zu Fuss. Dies sei aber für Frau K ein sehr wichtiges Anliegen. Die Abklärungen bei den Pflegenden im Heim haben ergeben, dass Frau K. autonom entscheiden kann, was sie jeweils unternehmen möchte. Da die Selbstbestimmung der Bewohnerinnen für die Pflegenden prioritär war, wurde Frau K. zu keinen Aktivitäten gezwungen. Das Gespräch mit Frau K. hat ergeben, dass sie sich in dem Heim sehr wohl und geborgen fühlt und keinesfalls das Heim wechseln möchte.

Nicht selten haben Verwandte von Heimbewohnerinnen Mühe, die zunehmende Verschlechterung des Gesundheitszustandes ihrer Angehörigen zu akzeptieren. Wenn eine Bewohnerin nicht mehr entscheidungsfähig ist, kann eine solche Situation recht problematisch sein. Dann muss unter Einbezug aller Beteiligten (Angehörige, Pflegenden, Hausarzt und Bewohnerin) die bestmögliche Entscheidung getroffen werden.

Alle Pflegeheime werden im Turnus von vier bis fünf Jahren systematisch auditiert. Bei Bedarf kann die Abteilung Langzeitpflege im Einzelfall auch eine kürzere Kadenz festlegen. Ein Aufsichtsbesuch dauert in der Regel einen Tag und wird von einem externen, von der Abteilung Langzeitpflege beauftragten Expertinnenteam durchgeführt.

In den Teams sind Expertinnen aus den Fachbereichen Pflege, Sicherheit, Alltagsgestaltung und Aktivierung, Hauswirtschaft sowie eine Bewohnerinnen-Befragerin vertreten. Geleitet wird ein Aufsichtsbesuch von einer externen Auditleiterin oder von einer Mitarbeiterin des Fachbereichs A&Q. Die Daten der Aufsichtsbesuche werden den Pflegeheimen normalerweise angekündigt und Unterlagen eingefordert. Das Pflegeheim muss gemäss dem Qualitätsstandard "Grundangebot und Basisqualität" die angeforderten Konzepte und Unterlagen an den Fachbereich A&Q einsenden. Je nach Situation werden auch unangekündigte Aufsichtsbesuche durchgeführt.

Das multidisziplinäre Expertinnenteam bereitet sich anhand der Unterlagen auf den Besuch vor. Am Aufsichtstag werden in den jeweiligen Fachbereichen mit den zuständigen Mitarbeiterinnen Gespräche geführt. Die Expertinnen nehmen Einsicht in Unterlagen, beispielsweise in die Pflegedokumentationen, machen eine Besichtigung des Pflegeheimes und führen gewisse Überprüfungen durch, so etwa im Bereich der Sicherheit. Die Bewohnerinnen-Befragerin führt Gespräche mit den Bewohnerinnen und erkundigt sich nach deren Wohlbefinden. Einige Expertinnen nehmen mit den Bewohnerinnen gemeinsam das Mittagessen ein.

Erste Ergebnisse der Überprüfung werden im Expertinnenteam vor Ort besprochen und in einer Abschlussrunde wird den Verantwortlichen des Pflegeheimes bereits ein ausführliches mündliches Feedback gegeben. Stärken werden hervorgehoben, Defizite benannt und Entwicklungspotential

aufgezeigt. Im Anschluss an den Aufsichtsbesuch wird ein ausführlicher Bericht verfasst, in welchem bei Bedarf Auflagen oder Weisungen gemacht werden können.

Mittlerweile schätzen die Pflegeheime diese Aufsichtsbesuche mehrheitlich, stellen sie doch eine gute Standortbestimmung und eine professionelle neutrale Beurteilung von aussen dar. Alle Pflegeheime werden im Übrigen nach einheitlich festgelegten Kriterien gemessen. Natürlich ist bei diesen Besuchen eine Anspannung und Aufregung, vor allem bei den Mitarbeiterinnen der Pflegeheime spürbar, wird doch ihre tägliche Arbeit kritisch hinterfragt und beurteilt. Durch die differenzierte fachkompetente Beurteilung des Expertinnenteams sehen sich die Mitarbeiterinnen aber in ihrer Arbeit bestärkt oder können dadurch motiviert werden, Defizite zu benennen und gezielt anzugehen. Die Abteilung Langzeitpflege ist durch diese regelmässigen Aufsichtsbesuche über die Schwachpunkte, die Verbesserungsmöglichkeiten sowie über die Stärken in den Pflegeheimen orientiert und kann bei auftretenden Schwierigkeiten schnell entsprechende Massnahmen einleiten. Gravierende Probleme sind in den vergangenen Jahren erfreulicherweise nicht aufgetreten.

Claudia Bloch

Fachbereichsleiterin Aufsicht  
und Qualität  
Abteilung Langzeitpflege  
Bereich Gesundheitsversorgung  
Gesundheitsdepartement BS

[www.langzeitpflege-bs.ch](http://www.langzeitpflege-bs.ch)

## Aus der Beratung

Nicht alle Probleme, mit denen unsere Beraterinnen konfrontiert werden, sind komplex und benötigen langwierige Abklärungen. Oft ist die Sachlage schnell geklärt und häufig haben die Betroffenen schon selbst die richtigen Schritte eingeleitet und interveniert. Leider kommt es aber immer wieder vor, dass die Angelegenheit an diesem Punkt stehen bleibt und die Patientinnen ihr berechtigtes Anliegen nicht ohne Unterstützung durchsetzen können.

### Der fehlende Arztbericht

Der Ehemann von Frau A. litt an einer schweren Lungenkrankheit; er verstarb 2007. Da es sich dabei um eine Berufskrankheit handelt, meldet sich Frau A. bei der Suva und beantragt die ihr zustehenden Leistungen. Die Suva verlangt einen ausführlichen medizinischen Bericht. Frau A. wendet sich an den Pneumologen, der ihren Mann behandelt hatte und bittet ihn um einen Bericht. Während eines Jahres

schreibt sie Briefe an den Arzt und telefoniert mehrmals mit dessen Sekretärin. Diese bittet immer wieder um Geduld und verweist auf die Überlastung des Spezialisten. Im Winter 2008 wendet sich Frau A. an die Patientenstelle und bittet um Unterstützung. Die Beraterin schreibt dem Arzt und macht ihm klar, dass bei einer weiteren Verzögerung die Spitaldirektion informiert werden müsste. Erst jetzt bekommt Frau A. den notwendigen Bericht.

Fortsetzung Seite 3

## Anwalts- und Gerichtskosten: Unüberwindbare Hürde für einen Prozess?

Wird eine Patientin oder ein Patient von einem Arzt, einer Zahnärztin oder von einer sonstigen Medizinalperson falsch behandelt, sind die Folgen oft gravierend. Nicht nur gesundheitliche Probleme können die Patientin belasten; ein Behandlungsfehler kann auch einen beträchtlichen finanziellen Schaden zur Folge haben (Erwerbsausfall, hohe Behandlungskosten, Haushaltsschaden o.ä.). Kann sich der Patient mit dem Verursacher des Behandlungsfehlers - bzw. mit dessen Haftpflichtversicherung - nicht über die Entschädigung für diese Folgen einigen, bleibt ihm, um zum Recht zu kommen, nur noch der Gang ans Gericht.

Gerichts- und Anwaltskosten können allerdings in kleineren Fällen bald einmal so hoch sein wie der geltend gemachte Betrag. In einem Gerichtsfall sind die Kosten von der unterliegenden Partei zu tragen. Da die Frage, wer den Prozess gewinnt, erst im Gerichtsverfahren beantwortet wird, bedeutet dies für die Klägerin / den Kläger ein grosses Kostenrisiko. Zum einen muss sie / er bereits bei Einreichung der Klage beim Gericht einen Vorschuss für die Verfahrenskosten in deren mutmasslicher Höhe leisten. Ausserdem wird der sie / ihn vertretende Anwalt ebenfalls einen Kostenvorschuss à conto Honorar fordern.

Wenn es sich bei der Klägerin um eine vermögende Person mit gutem Einkommen handelt, verunmöglichen diese finanziellen Hürden den Gang ans Gericht nicht. Ähnlich gut (bzw. noch besser) steht da, wer eine Rechtsschutzversicherung hat, die für den Prozess Kostengutsprache erteilt und somit für Gerichts- und Anwaltskosten aufkommt. Anders sieht es jedoch aus, wenn kein Vermögen vorhanden ist und das Einkommen gerade zur Bestreitung der Lebenshaltungskosten ausreicht. Diesen Geschädigten würde der Rechtsweg verunmöglicht. Aus diesem Grund sieht Artikel 29 Abs.3 der Bundesverfassung vor, dass jede Person, welche nicht über die erforderlichen Mittel verfügt und deren Rechtsbegehren nicht aussichtslos erscheint, Anspruch auf "unentgeltliche Rechtspflege" hat. Darüber hinaus hat sie, soweit dies zur Wahrung ihrer Rechte notwendig erscheint (d.h. sie ist infolge mangelnder Kenntnisse, Komplexheit der Materie etc. auf einen Anwalt an-

gewiesen), Anspruch auf einen unentgeltlichen Rechtsbeistand.

Es findet demnach eine Zweiteilung statt: "Unentgeltliche Rechtspflege" bedeutet, dass im Unterliegensfall die Gerichtskosten wie auch die Anwaltskosten der Gegenpartei vom Staat getragen werden. Darüber hinaus muss die Klägerin bei Einleitung des Prozesses keinen Kostenvorschuss an das Gericht leisten. Wird auch noch ein "unentgeltlicher Rechtsbeistand" bewilligt, zahlt der Staat im Unterliegensfall auch das Honorar des eigenen Anwalts. Dieser darf von diesem Moment an von der Klientin keinen Kostenvorschuss mehr verlangen.

Anspruch auf unentgeltliche Rechtspflege hat, wer nicht über die "erforderlichen Mittel" verfügt. Ansatzpunkt für die Beurteilung bildet das betriebsrechtliche Existenzminimum der Klägerin. Dieses beinhaltet den so genannten "Grundbetrag" (CHF 1'200.- für eine alleinstehende Person, CHF 1'350.- für eine alleinstehende Person mit Unterstützungspflichten, CHF 1'700.- für ein Ehepaar / Lebensgemeinschaft sowie je nach Alter ein Betrag zwischen CHF 400.- und CHF 600.- pro Kind), die Miete samt Nebenkosten, die Prämie der obligatorischen Krankenversicherung sowie die Kosten für die Fahrt zum Arbeitsplatz (Autokosten jedoch nur, wenn diese unabdingbar sind). Um zum für die Gewährung der unentgeltlichen Rechtspflege massgeblichen prozessualen Existenzminimum zu gelangen, erfolgt in Basel ein Zuschlag von 20% zum Grundbetrag. Weiter werden die Steuern berücksichtigt sowie einzelne weitere Posten, welche hier im Detail nicht aufgelistet werden können.

Ist dieses prozessuale Existenzminimum höher als das monatliche Einkommen der Klägerin (bzw. bei einer verheirateten Person des Ehepaares), werden die gesamten Kosten vom Staat getragen. Die unentgeltliche Rechtspflege wie auch der unentgeltliche Rechtsbeistand können gegebenenfalls auch nur teilweise, d.h. unter Auferlegung eines Selbstbehaltes, gewährt werden. Nach der bisherigen Praxis wurde der Selbstbehalt in Basel auf den dreifachen monatlichen Überschuss begrenzt. Das Bundesgericht hat nun aber entschieden, dass bei ei-

ner längeren Verfahrensdauer auch 12 oder sogar 24 Monatsüberschüsse als Selbstbehalt angerechnet werden können.

Zur Geltendmachung der unentgeltlichen Rechtspflege muss beim Gericht ein amtliches Formular eingereicht werden, welches in Basel-Stadt bei den Einwohnerdiensten, in Baselland bei den Gemeinden bezogen werden kann. Dieses ist wahrheitsgemäss auszufüllen und zusammen mit den Belegen (Lohnausweise, Mietvertrag, Krankenkassen-Police etc.) beim Gericht so früh wie möglich einzureichen.

Das Institut der unentgeltlichen Rechtspflege sorgt somit dafür, dass jedermann und jedefrau unabhängig von den finanziellen Verhältnissen Zugang zu den Gerichten erhält und somit sein Recht durchsetzen kann.

Stefan Grundmann

---

*Fortsetzung von Seite 2*

### **Verweigerte Kostenübernahme**

Frau S. erkrankt während eines Aufenthalts in Kamerun an Malaria und muss hospitalisiert werden. Sie erkundigt sich unverzüglich bei der Krankenkasse nach den notwendigen Unterlagen für die Kostenübernahme und verlangt diese Belege beim Spitalaustritt. Zurück in der Schweiz schickt sie die Belege ein. Trotzdem verweigert die Krankenkasse die Kostenübernahme mit der Begründung, sie benötige zur Leistungsüberprüfung einen ausführlichen Arztbericht und eine detaillierte Rechnung. Genau diese Unterlagen hatte sie der Kasse aber bereits zugestellt. Nach mehreren erfolglosen Telefonaten wendet sich Frau S. entnervt an die Patientenstelle. Die Beraterin erkennt schnell, dass die Belege zwar nicht dem schweizerischen Standard entsprechen, aber alle notwendigen Angaben und Informationen für die Leistungsüberprüfung enthalten. In einem Schreiben macht sie die Krankenkasse darauf aufmerksam und verlangt im Falle einer weiteren Ablehnung eine beschwerdefähige Verfügung. Erst jetzt lenkt die Kasse ein und übernimmt die Kosten der Hospitalisation im Ausland.

Christine Odermatt  
Corinne Werdenberg



# Einladung zur Generalversammlung

**Am Donnerstag, 3. Juni 2010, 19:30 Uhr**

An der Patientenstelle Basel, Hebelstrasse 53, 4056 Basel

(Nähe Parking Universitätsspital, Bus 30 und 33 Haltestelle Bernoullianum,  
Tram 3 Haltestelle Pilgerstrasse)

## Traktanden

- Begrüssung
- Abnahme des Protokolls der Ordentlichen Generalversammlung vom 3. Juni 2009
- Jahresbericht 2009 der Patientenstelle
- Jahresrechnung 2009
- Bericht der Revisoren
- Budget 2010
- Wahl der Revisoren und des Vorstandes \*
- Varia

\* Die bisherigen Vorstandsmitglieder Simone Abt, Stefan Grundmann, Patrick Kury, Martin Lutz, Christine Odermatt, Marina Werder und Heinz Volken sowie die beiden Revisoren Peter Kalt und Hans-Hinrich Lohmann stellen sich für ein weiteres Jahr zur Verfügung.

Der Vorstand hofft auf reges Interesse und würde sich freuen, viele Mitglieder der Patientenstelle Basel an diesem Anlass begrüßen zu dürfen. Auch Nichtmitglieder sind herzlich willkommen.

## Sind Sie schon Mitglied?

Seit 1981 setzt sich die Patientenstelle für die Interessen der Patientinnen und Patienten gegenüber Ärztinnen und Ärzten, Spitälern, Berufsverbänden, Krankenkassen, Versicherungen und Behörden ein. Um diese Unterstützung und Hilfe weiterhin anbieten zu können, sind wir nicht nur auf die Subventionen der Kantone Basel-Stadt und Basel-Land und auf Spenden angewiesen. Als gemeinnütziger, nicht profitorientierter Verein wird die Patientenstelle von ihren Mitgliedern getragen. Wir freuen uns über alle, die sich für unsere Ziele einsetzen möchten. Werden Sie Mitglied der Patientenstelle und helfen Sie so mit, unser Beratungsangebot zu optimieren und Patientinnen und Patienten weiterhin die notwendige Unterstützung geben zu können! Zudem profitieren Sie als Mitglied vom vergünstigten Beratungstarif. Eine Einzelmitgliedschaft kostet im Jahr Fr. 45.--, Familien und Gönner bezahlen Fr. 70.--. Anmeldeformulare erhalten Sie bei der Patientenstelle. Sie können auch das Online-Formular auf der Homepage verwenden (alle Angaben untenstehend). Herzlichen Dank auch an alle, welche die Patientenstelle mit einer Spende unterstützen!

## Die wichtigsten Zahlen

	2009	2008	2007
Telefongespräche	1640	1636	1776
davon telefonische Kurzberatungen	551	518	585
Persönliche Beratungen	103	115	126
Neue Dossiers	95	82	88
Total Dossiers in Bearbeitung	119	118	135
Abgeschlossene Dossiers	80	95	99
- mit positivem Ergebnis	17	31	22
- mit negativem Ergebnis	22	30	29
- Beratung	5	8	20
- Kurzberatung	33	23	25
- an Anwalt weitergeleitet	3	3	3
Mitglieder	264	246	238

## Impressum

Patientenstelle Basel  
Hebelstrasse 53  
Postfach  
4002 Basel  
Tel. 061 261 42 41  
Fax 061 263 82 92  
[www.patientenstelle.ch/basel](http://www.patientenstelle.ch/basel)  
E-Mail:  
[patientenstelle.basel@bluewin.ch](mailto:patientenstelle.basel@bluewin.ch)

PC 40-8206-5

Öffnungszeiten: Termine nur nach telefonischer Vereinbarung

Redaktion: Christine Odermatt  
Gestaltung: Markus Odermatt  
Druck:  
R.Gysin Druckerei, 4147 Aesch