



Die neue Ombudsstelle für die Spitäler der Nordwestschweiz



Regula Diehl

Eine neue Ombudsstelle, initiiert von 25 Spitälern und Kliniken der Nordwestschweiz, steht seit August 2012 Patientinnen und Patienten oder deren Angehörigen kostenlos zur Verfügung. Die Ombudsstelle wurde als Dienstleistung für Spitalpatientinnen und -patienten errichtet, damit diese sich ausserhalb der betroffenen Einrichtung an eine unabhängige Stelle wenden können, welche ihre Vorbringen und Anliegen unvoreingenommen anhört. Aufgabe der Ombudsstelle ist es, in Konflikten zwischen Patientinnen und Patienten, Angehörigen oder anderen Bezugspersonen und den 25 Spitälern und Kliniken, welche der Vereinigung Nordwestschweizerischer Spitäler (VNS) angeschlossen sind zu klären, vermitteln und schlichten. Bei der Etablierung der Ombudsstelle sind die beteiligten Institutionen – sämtliche Spitäler und Kliniken in den beiden Basel sowie das Spital Dornach – davon ausgegangen, dass bereits eine gute Beschwerdekultur innerhalb ihrer Betriebe existiert. Die Ombudsstelle der Spitäler Nordwestschweiz hat

in der Schweiz als überregionale Beschwerdeinstanz von 25 eigenständigen Spitälern Pioniercharakter. Die Ombudsfrau gehört der Trägerschaft des VNS nicht an. Sie arbeitet unabhängig und ohne Weisungen.

Die Ombudsfrau versteht sich als Schlichterin und Vermittlerin bei Konflikten zwischen Leistungserbringern und -bezügern, nicht als Anwältin der einen oder anderen Seite. Die Aufgabe der Ombudsfrau ist es, als unabhängige und nicht in den Konflikt involvierte Schlichterin, die Beteiligten bei der Klärung und Lösung ihrer Differenzen zu unterstützen. Nach Anhörung der Anliegen der Beschwerdeführenden, sei es am Telefon oder anlässlich einer persönlichen Besprechung, klärt die Ombudsfrau ab, welche Unterlagen sie benötigt. Danach wendet sie sich an die betroffene Klinik und unterbreitet dieser die Beschwerde zur Stellungnahme. Nach deren Eingang prüft die Ombudsfrau, ob die Basis für einen Konsens gegeben ist. Sie unterstützt in jedem Fall die Konfliktbeteiligten, eine sachgerechte und angemessene Lösung oder Regelung der bestehenden Differenzen oder unterschiedlichen Sichtweisen zu finden; dies auch dann, wenn wenig Handlungsspielraum besteht. Die Ombudsstelle kann eigene Vorschläge oder Empfehlungen zur Bereinigung unterbreiten oder moderiert vermittelnde und lösungsorientierte Gespräche zwischen den Entscheidungsträgern im Spital und den Beschwerdeführenden. Als Mediatorin hat die Ombudsfrau jedoch keine Entscheidungskompetenz. Ihre hohe Akzeptanz ist in ihrer neutralen und unabhängigen Stellung begründet. Dass ihre Tätigkeit der Schweigepflicht gegenüber Dritten unterliegt und ihr in den zur Vermittlung unterbreiteten Fällen Akteneinsicht zusteht, abgedeckt durch die Entbindung von der ärztlichen Schweigepflicht durch die Beschwerde-

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Im Leitartikel der heutigen Ausgabe wird die neue Ombudsstelle für die Spitäler der Nordwestschweiz von ihrer Leiterin, Ombudsfrau Regula Diehl, vorgestellt. Im Auswahlverfahren, wer diese Ombudsstelle für die Spitäler betreiben könne, wurde auch die Patientenstelle angefragt. Dazu wurde der Vorstand der Patientenstelle zu einem Gespräch mit dem Vorstand der Vereinigung Nordwestschweizerischer Spitäler eingeladen. Bei diesem Gespräch zeigte sich aber rasch, dass die Patientenstelle nicht über die nötige Neutralität verfügt, welche für eine solche Ombudsstelle wohl Voraussetzung ist. Die Patientenstelle sieht sich als Anwältin der Interessen der Patienten und ist nur diesen gegenüber verpflichtet. Sie unterstützt die Patientinnen auch, wenn kein Vergleich (den anzustreben immer das erste Ziel der Mitarbeiterinnen ist) mit dem Spitalträger möglich ist und ein Konflikt vor Gericht getragen werden muss. Die Ombudsstelle muss bei einem Scheitern der Verhandlungen ihre Tätigkeit einstellen. Entsprechend verstehen wir die Ombudsstelle als positive Ergänzung und nicht als Konkurrenzorganisation. Dies zeigt sich bereits darin, dass die Ombudsstelle nach einem Scheitern ihrer Vergleichsverhandlungen die Patienten oft an die Patientenstelle weiterleitet. Insofern wünschen wir der Stelleninhaberin der Ombudsstelle viel Erfolg bei ihren Bemühungen, tragen diese doch ebenfalls zu einer Verbesserung der Rechte der Patientinnen bei. Ein weiterer Artikel in dieser Ausgabe befasst sich mit einem aktuellen Fall aus der Beratung der Patientenstelle, der eindrücklich diese Rolle als Anwältin der Patienten zum Ausdruck bringt. Zudem laden wir Sie ganz herzlich zu unserer Generalversammlung ein, welche am 20. Juni 2013 durchgeführt wird.

Martin Lutz



Fortsetzung von Seite 1

führenden, ist Ausdruck der Vertraulichkeit und sachbezogenen Arbeitsweise der Spitalombudsstelle.

Als Patientin, Patient oder Angehöriger kann man sich an die Ombudsstelle wenden, wenn ein Konflikt mit einem der betreffenden Spitäler besteht und die Differenzen sich spitalintern nicht überbrücken lassen oder die Betroffenen nicht mehr weiterkommen. Dies kann Beanstandungen im Bereich ärztlicher Prozesse oder Pflegeleistungen, Beschwerden zu Rechnungsstellungen, Patientenverfügungen, zum Ablauf der Organisation oder zum Datenmanagement betreffen. Es geht auch um Zwischenmenschliches. Da können zahlreiche Konflikte entstehen – sei es aus Missverständnissen, Unklarheiten oder Fehlern. Eine generelle Unzufriedenheit mit einer Institution oder dem Gesundheitswesen insgesamt ist jedoch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens. Die Ombudsfrau behandelt nur konkrete Beschwerden, in denen es darum geht, im Einzelfall einen gerechten Ausgleich zu schaffen, nicht jedoch eine vorteilhafte Ausnahme. Nicht zuständig ist die neu geschaffene Ombudsstelle in rein privaten Konflikten, bei personellen Angelegenheiten der Mitarbeitenden, versicherungsrechtlichen Fragen oder in einem bereits laufenden Gerichts- oder Haftpflichtverfahren.

Die Herausforderung der Tätigkeit als Ombudsfrau liegt darin, komplexe Fragen und Zusammenhänge mit vielen Beteiligten in unterschiedlichen Rollen rasch zu erfassen und zu orten, „wo der Schuh drückt“. Auch liegen die „golden nuggets“ oft gerade nicht in der juristischen Konstellation, die selbstverständlich relevant ist. An die Ombudsstelle wenden sich Menschen, die mit ihren gesundheitlichen Problemen oder als Angehörige in einer belastenden, oftmals ohnmächtigen Lebenssituation stehen. Es gibt Beschwerdeführende, die selbst dann genau wissen, was sie im Konfliktfall wollen und ihre Situation klar sehen. Andere sind dünnhäutiger und fühlen sich hilflos. Es ist der Anspruch der Ombudsstelle, den unterschiedlich auftretenden Beschwerdeführenden wertschätzend und unvoreingenommen zu begegnen, seien sie aufgebracht oder verunsichert. Immer wieder macht die Ombudsfrau die Erfahrung, dass sich Vieles von selber löst, wenn den Beschwerdeführenden Raum gegeben wird für die Schilderung ihrer subjektiven Erfahrungen.

Das Spektrum der bisherigen Beschwerden reicht von monierten ärztlichen Sorgfaltspflichtverletzungen insbesondere nach chirurgischen Eingriffen, Effektenverlust auf der Notfallstation, der kontroversen Auslegung einer Behandlungsvereinbarung, reklamierte

Falschdiagnosen, fehlende Aufklärung über den Verlauf des Heilungsprozesses und/oder mögliche Komplikationen, der Kostenübernahme zusätzlicher medizinischer Massnahmen durch eine Fehlmanipulation einer Apparatur durch das Spitalpersonal bis hin zu Inkonvenienzen für den ausgestandenen Baulärm eines sich in einer Rehabilitation befindlichen Patienten.

Als Patientin oder Patient braucht es in der ohnehin bereits belastenden gesundheitlichen Situation Mut und Selbstbewusstsein, um sich bei Ungeheimheiten in einer komplexen und in der Regel grossen Einrichtung wie es ein Spital oder eine Klinik ist, zurecht zu finden und sich gar zu beschweren. Die unabhängige und aussenstehende Ombudsstelle kann in dieser Situation als Brückenbauerin fungieren.

Regula Diehl, Ombudsfrau,
Rechtsanwältin und Mediatorin

Ombudsstelle
Spitäler Nordwestschweiz
Rümelinsplatz 14
4001 Basel
Tel. 061 269 80 58
www.ombudsstelle-spitaeler.ch
kontakt@ombudsstelle-spitaeler.ch

Die Ombudsstelle ist für folgende Spitäler und Kliniken zuständig:

Adullam-Spital
Bethesda Spital AG
Ergolz-Klinik
Felix Platter-Spital
Hildegard Hospiz
Hirslanden Klinik Birshof
Hospiz im Park
Ita Wegmann Klinik AG
Klinik Sonnenhalde AG
Kantonsspital Baselland (Liestal/Bruderholz/Laufen)
Lukas Klinik
Merian Iselin Klinik

Praxisklinik Rennbahn AG
Psychiatrie Baselland
Reha Chrischona (Bürgerspital Basel)
REHAB Basel
Schmerzklinik Basel
Spital Dornach
St. Claraspital AG
Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel
Universitäts-Kinderspital beider Basel
Universitätsspital Basel
Vista Klinik



Eine Routineuntersuchung mit Folgen

Frau Schweizer, 90-jährig, lebt mit ihrem Ehemann in einem Einfamilienhaus. Gemeinsam bewältigen sie den Haushalt und den kleinen Garten; die beiden rüstigen Rentner sind nicht auf Unterstützung von Drittpersonen angewiesen. Gesundheitlich sind beide ihrem Alter entsprechend wohl auf. In letzter Zeit plagt Frau Schweizer jedoch der Magen: Anhaltende Oberbauchbeschwerden und wiederkehrendes Sodbrennen peinigen sie. Gewisse Speisen vermag sie nicht mehr zu essen. Und so entschliesst sich Frau Schweizer auf Drängen ihres Mannes zu einer Gastroskopie (Magenspiegelung). Bei dieser Untersuchung ist es möglich, das Innere der Speiseröhre, des Magens und des Zwölffingerdarms anzusehen. Der Arzt verwendet dazu ein spezielles Endoskop, das sogenannte Gastroskop, durch dessen beweglichen Schlauch er mit Hilfe einer Glasfaseroptik hindurch sehen kann. Gravierende Komplikationen treten bei einer Gastroskopie sehr selten auf.

Frau Schweizer wird von ihrem Mann zu der ambulanten Untersuchung begleitet. Vor der Gastroskopie erhält Frau Schweizer ein Beruhigungsmittel und wird anschliessend mit einem Medikament kurzzeitig narkotisiert. Ihr Ehemann bleibt an ihrer Seite, bis sie vom Transporteur mit dem Rollbett abgeholt und zur Untersuchung gebracht wird. Nach einer solchen Untersuchung müssen die Patienten aufgrund der Sedierung zwei Stunden liegen bleiben. Weil ausserdem der Rachen örtlich betäubt wird, besteht das Risiko, beim Essen und Trinken Partikel in die Lunge einzuatmen. Bis die Betäubung komplett abgeklungen ist, darf Frau Schweizer deshalb nicht nach Hause.

Als die Narkose nachlässt und die Untersuchung somit überstanden ist, wird sie von ihrem Gatten abgeholt. Beide sind glücklich, dass die Magenspiegelung ohne Probleme verlaufen ist. Nach der ersten Erleichterung stellen sich bei Frau Schweizer starke Schmerzen am rechten Arm ein. Sie vermag den Arm kaum mehr zu bewegen, geschweige den zu gebrauchen. Als der Schmerz am nächsten Tag immer noch nicht abgeklungen ist, entschliesst sich Frau Schweizer, sogleich ihre Ärztin aufzu-

suchen. Unglaublicherweise zeigt das in Folge angefertigte Röntgenbild des Armes einen komplizierten Bruch des Unterarmes. Was war geschehen? Im Gespräch mit dem Spital stellt sich heraus, dass ihr Unterarm durch eine Achtlosigkeit beim Transport im Rollbett gebrochen worden ist.

In der Folge erklärt sich das Spital bereit, die finanziellen Auslagen der Operation des Armbruchs zu übernehmen. Frau Schweizer bleibt nichts anderes übrig, als sich operieren zu lassen. Die Operation verläuft ohne Komplikationen und der operierte Knochen wird mit grösster Wahrscheinlichkeit ohne bleibende Beschwerden geheilt. Während der ersten Tage nach der Operation beginnt sich Frau Schweizer sehr auffällig zu benehmen: Bei manchen Besuchen erkennt sie ihren Mann nicht wieder und reagiert oft sehr gereizt. Des Nachts leidet sie an Angstzuständen und Panikattacken. Sie wird von Halluzinationen geplagt und muss rund um die Uhr betreut werden.

Herr Schweizer macht sich grosse Sorgen und ihm wird klar, dass er seine Frau in diesem Zustand nicht nach Hause nehmen kann. Das medizinische Personal versucht ihn zu beruhigen und erklärt ihm, dass es bei manchen Patienten, vor allem älteren, nach einer Narkose zu einem posttraumatischen Delirium kommen könne. Dabei handle es sich um eine in der Regel kurz andauernde Verwirrtheit, die spätestens nach einigen Tagen wieder abklingen würde.

Nun bestätigen bekannterweise die Ausnahmen die Regel: Frau Schweizer erholt sich nicht so wie von allen Seiten erhofft. Sie hat nun zusätzlich mit einem Atemwegsinfekt zu kämpfen. Die Tage verstreichen und der Zustand bessert sich nicht, schliesslich legt man dem Ehemann nahe, einen Pflegeplatz für seine Frau zu suchen.

Verzweifelt wendet sich Herr Schweizer an die Patientenstelle Basel. Unter Tränen zeigt er uns ein Entschuldigungskärtchen und einen Gutschein für ein Essen für zwei Personen in einem noblen Restaurant, welche er vom

Spital erhalten hat. In Anbetracht des Zustandes seiner Lebensgefährtin erscheint diese Art der Entschuldigung eher als Hohn. Gemeinsam auswärts essen zu gehen, wird kaum mehr möglich sein, denn mittlerweile benötigt Frau Schweizer beim Essen Unterstützung. An ein Leben ohne die Hilfe von medizinischem Pflegepersonal ist nicht mehr zu denken. Herr Schweizer ist nun gezwungen einen Pflegeplatz zu suchen. Zu der gesundheitlichen Sorge um seine Frau kommt ein finanzieller Druck hinzu. Soll er einen Kredit aufnehmen? Muss er das Eigenheim verkaufen? Wie nur kann er die laufenden Pflegekosten decken?

In der Folge empfehlen wir Herrn Schweizer, die vorhandene Rechtschutzversicherung einzuschalten. Wir nehmen mit der Klinik und deren Haftpflichtversicherung Kontakt auf. Für uns ist klar, dass die Haftpflichtversicherung für den Aufenthalt im Pflegeheim aufkommen muss. Die Rechtsschutzversicherung übernimmt die Finanzierung eines Anwaltes, welcher sich mit Erfolg für das Recht der Familie Schweizer einsetzt. Den finanziellen Druck können wir ihm so zwar nehmen, aber seiner Frau ergeht es dadurch nicht besser. Ihr Lebenswille scheint gebrochen. Mit jedem weiteren Tag im Pflegeheim verschlechtert sich ihr Zustand. Ihr Ehemann besucht sie täglich und muss hilflos mit ansehen, wie es seiner Frau zusehends schlechter geht. Mit viel Energie kämpft er für sich und seine Frau und hofft bis zuletzt auf eine Genesung. Frau Schweizer verstirbt ein halbes Jahr nach der Routineuntersuchung im Pflegeheim.

Das Schicksal der Familie Schweizer hat uns sehr berührt. Wir begleiteten Herrn Schweizer durch eine schwierige Zeit und unterstützten ihn so gut wie konnten. Leider lag es nicht in unserer Macht, seinen Schmerz und Verlust zu erleichtern, doch wenigstens vermochten wir ihm eine Last von den Schultern zu nehmen und ihn von den rechtlichen und finanziellen Sorgen zu befreien.

Dragana Weyermann



Einladung zur Generalversammlung

Am Donnerstag, 20. Juni 2013, 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 14. Juni 2012**
- **Jahresbericht 2012 der Patientenstelle**
- **Jahresrechnung 2012**
- **Bericht der Revisoren**
- **Budget 2013**
- **Wahl der Revisoren und des Vorstandes ***
- **Varia**

* Die bisherigen Vorstandsmitglieder Simone Abt, Patrick Kury, Martin Lutz, Christine Odermatt, Marina Werder und Heinz Volken sowie die beiden Revisoren Christine von Salis-Pughe und Ruedi Hafner 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 Basel für die Interessen der Patientinnen und Patienten gegenüber Ärztinnen und Ärzten, Spitalern, 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.--, eine Familienmitgliedschaft Fr. 70.--. Anmeldeformulare erhalten Sie bei der Patientenstelle. Sie können auch das Online-Formular auf der Homepage verwenden (alle Angaben im Impressum). Herzlichen Dank an auch an alle, welche die Patientenstelle mit einer Spende unterstützen.

Die wichtigsten Zahlen

	2012	2011	2010
Telefongespräche	1752	2014	1691
davon telefonische Kurzberatungen	418	468	495
Persönliche Beratungen	75	82	103
Neue Dossiers	104	123	98
Total Dossiers in Bearbeitung	155	172	140
Abgeschlossene Dossiers	96	121	93
- mit positivem Ergebnis	14	37	23
- mit negativem Ergebnis	19	23	17
- Beratung	12	19	12
- Kurzberatung	44	41	38
- an Anwalt weitergeleitet	7	1	3
Mitglieder	283	283	275

Impressum

Patientenstelle Basel
Hebelstrasse 53
Postfach
4002 Basel
Tel. 061 261 42 41
Fax 061 263 82 92
www.patientenstelle.ch
E-Mail:
papatientenstelle.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