

Ombudsstelle Spitäler Nordwestschweiz

«Die Ombudsstelle ist Teil des Qualitätsmanagements»

Die Ombudsstelle der Vereinigung Nordwestschweizerischer Spitäler (VNS) ist die erste ihrer Art. Der Geschäftsführer Hans Zeltner kann auf zwei erfolgreiche Jahre seit Einführung zurückblicken. – Interview von Dorit Djelid



Hans Zeltner, Geschäftsführer Vereinigung Nordwestschweizerischer Spitäler, Basel; 079 191 19 76, info@vns-nw.ch

Vor welchem Hintergrund hat die VNS die Ombudsstelle ins Leben gerufen?

Der Grundgedanke hinter der Schaffung dieser Instanz war und ist, dass zu einem guten Qualitätsmanagement auch eine unabhängige und neutrale Ombudsstelle gehört.

Wie ist die Ombudsstelle aufgestellt?

Ombudsfrau ist eine Anwältin und Mediatorin. Als unabhängige Person klärt und vermittelt sie unentgeltlich bei Konflikten zwischen Leistungserbringern und -bezugern. Alle VNS-Mitglieder – beziehungsweise alle Spitäler und Kliniken der Kantone Basel-Stadt und Baselland – sind der Ombudsstelle angeschlossen und tragen diese mit. Unsere Ombudsstelle hebt sich klar von der Patientenstelle Basel ab.

Wird die Ombudsstelle seit Eröffnung im 2012 viel nachgefragt?

2013 bearbeitete die Ombudsstelle insgesamt 24 Beschwerden. Daneben erhielt die Ombudsfrau rund 25 Anfragen, die schnell und unbürokratisch erledigt werden konnten. Bei der Mehrheit der Fälle konnte eine einvernehmliche Lösung gefunden werden. In fünf Fällen scheiterten die Vermittlungsbemühungen.

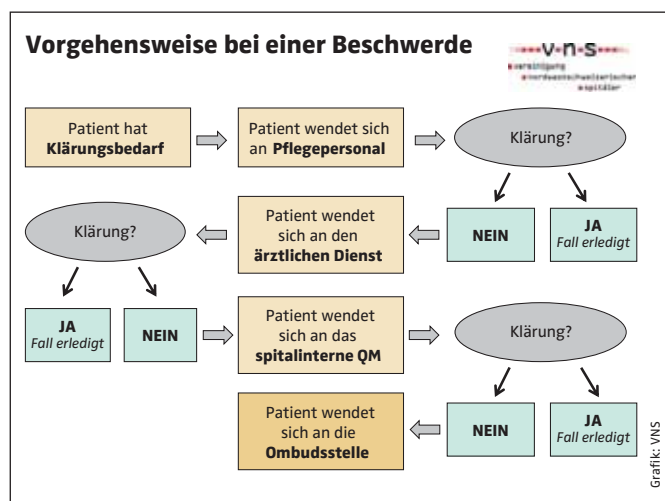
Mit welcher Art von Problemen und Beschwerden kommen Patientinnen und Patienten zur Ombudsstelle?

Das Spektrum ist sehr breit und reicht von Fehlbehandlungen, Kunstfehlern, Fakturierungsdifferenzen, strittigen Komfortzuschlagen über Schadenersatzforderungen bis hin zu Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit Spitalentlassungen, Einblick in die Krankengeschichte, Verletzung der arztlischen Aufklarungspflicht und Beschwerden in Bezug auf inadéquat erlebtem Verhalten des Pflegepersonals.

Un plus pour la gestion de la qualité

Le service de médiation des hôpitaux réunis au sein de la Vereinigung Nordwestschweizerischer Spitäler (VNS) a été fonde en 2012. Sa création repose sur le principe qu’une telle instance fait partie d’un bon management de la qualité. La médiatrice est une avocate formée comme médiatrice professionnelle.

En toute indépendance et gratuitement, celle-ci intervient en cas de conflit entre les prestataires et les usagers. Tous les membres de la VNS, donc tous les hôpitaux des cantons de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne, sont partenaires de cet office de médiation. Directeur de la VNS, Hans Zeltner souligne qu’elle est la première fédération hospitalière régionale a disposer d’un tel service. ■



Bevor eine Beschwerde bei der Ombudsstelle der VNS eingeht, haben in der Regel schon Klarungsversuche im Spital stattgefunden.

Sind die Patientinnen und Patienten in der Regel gut informiert?

Wir stellen fest, dass sich die Patientinnen und Patienten und deren Angehörige im Internet über ihre Rechte und Möglichkeiten informieren und so punktuellen Wissen vorhanden ist. Weiter betreiben die Spitäler und Kliniken eine aktive Kommunikation und legen Broschüren der Ombudsstelle im Eingangsbereich auf

und geben diese aktiv an die Patientinnen und Patienten ab.

Welche Bilanz ziehen Sie seit Eröffnung der Ombudsstelle?

Unsere Ombudsstelle ist sehr gut angelauten und hat sich bestens bewährt. Die Instanz wurde von Beginn weg von allen VNS-Spitälern mitgetragen und findet eine hohe Akzeptanz. Auch die Patientinnen und Patienten sind zufrieden.

Die VNS hat mit der Ombudsstelle eine Vorreiterrolle eingenommen, da es die erste solche Instanz eines regionalen Spitalverbandes ist. Wünschenswert wäre, wenn dies sich auch noch in anderen Regionen entwickelt. ■