

Vortrag

Datum RR-Sitzung: 3. Mai 2017
Direktion: Gesundheits- und Fürsorgedirektion
Geschäftsnummer: 2016.GEF.2585
Klassifizierung: Nicht klassifiziert

Regierungsratsbeschluss über die Ombudsstelle für das Spitalwesen; Objektkredit für die Jahre 2019 bis 2023

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	2
2	Rechtsgrundlagen	2
3	Beschreibung des Geschäfts/Vorhabens	2
3.1	Aufgabe der Ombudsstelle	2
3.2	Auslöser und Evaluation der heutigen Ombudsstelle	3
3.3	Notwendigkeit des Angebots	3
3.4	Termine, Vorgehensplan, Organisation, Zuständigkeiten.....	4
3.5	Grundzüge der Vorlage.....	5
4	Verhältnis zu den Richtlinien der Regierungspolitik und anderen wichtigen Planungen	5
5	Auswirkungen auf Finanzen, Organisation, Personal, IT und Raum	5
6	Auswirkungen auf die Gemeinden	5
7	Auswirkungen auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft.....	5
8	Ergebnis des Vernehmlassungsverfahrens / der Konsultation.....	6
9	Antrag.....	6



1 Zusammenfassung

Gemäss Spitalversorgungsgesetz hat die Gesundheits- und Fürsorgedirektion mit einer geeigneten Person einen Leistungsvertrag zur Führung einer Ombudsstelle für das Spitalwesen abgeschlossen. Am 10. Oktober 2007 wurde in einem öffentlichen Beschaffungsverfahren die Führung einer Ombudsstelle für das Spitalwesen öffentlich ausgeschrieben. Mit Verfügung vom 10. Januar 2008 erhielt Herr Roman Manser, Nidau, den Zuschlag zur Führung der Ombudsstelle, welche er noch heute führt.

Die Ombudsstelle ist für die Patientinnen und Patienten der im Kanton Bern gelegenen Listenspitäler und Listengeburtshäuser und für diejenigen des Rettungswesens zuständig.

Für die Dauer vom 1. Januar 2019 bis 31. Dezember 2023 ist vorgesehen, das Mandat im offenen Verfahren basierend auf Artikel 12 Absatz 1 Buchstabe a der interkantonalen Vereinbarung vom 25. November 1994 über das öffentliche Beschaffungswesen (IVöB; BSG 731.2) sowie Artikel 22 Absatz 3 und Artikel 17 Absatz 2 der Verordnung vom 5. November 2014 über die Organisation des öffentlichen Beschaffungswesens (OÖBV; BSG 731.22) neu auszuschreiben.

Dem Regierungsrat wird der entsprechende Ausgabenbeschluss unterbreitet. Dieser legt das jährliche Kostendach für eine Ombudsstelle für die Jahre 2019 bis 2023 bei CHF 200'000.- fest.

2 Rechtsgrundlagen

- Spitalversorgungsgesetz vom 13. Juni 2013 (SpVG; BSG 812.11), Artikel 5
- Spitalversorgungsverordnung vom 23. Oktober 2013 (SpVV; BSG 812.112), Artikel 8 bis 10
- Gesetz vom 26. März 2002 über die Steuerung von Finanzen und Leistungen (FLG; BSG 620.0), Artikel 47, 48 Absatz 1 Buchstabe a, 49 und 50
- Verordnung vom 3. Dezember 2003 über die Steuerung von Finanzen und Leistungen (FLV; BSG 621.1), Artikel 136, 146, 148 und 152
- Gesetz vom 11. Juni 2002 über das öffentliche Beschaffungswesen (ÖBG; BSG 731.2)
- Verordnung vom 16. Oktober 2002 über das öffentliche Beschaffungswesen (ÖBV; BSG 731.21)
- Interkantonale Vereinbarung vom 25. November 1994 über das öffentliche Beschaffungswesen (IVöB; BSG 731.2)
- Verordnung vom 5. November 2014 über die Organisation des öffentlichen Beschaffungswesens (OÖBV; BSG 731.22)

3 Beschreibung des Geschäfts/Vorhabens

3.1 Aufgabe der Ombudsstelle

Die beauftragte Person hat in seiner/ihrer Funktion als Ombudsperson zum Ziel, das Vertrauen zwischen den Patientinnen und Patienten und den somatischen und psychiatrischen Listenspitälern, den Listengeburtshäusern und den Rettungsdiensten zu stärken. Die Ombudsstelle stützt sich auf eine gesetzliche Basis und handelt im öffentlichen Interesse.

Im Falle einer Beanstandung können sich Patientinnen und Patienten unentgeltlich und ohne formale Hindernisse schriftlich und/oder mündlich an die Ombudsstelle wenden.

Die Ombudsstelle

- berät Patientinnen und Patienten im Verkehr mit den betreffenden Institutionen und informiert sie über Vorgehensmöglichkeiten.
- versucht bei Konflikten zwischen den Patientinnen resp. Patienten und den betreffenden Institutionen zu vermitteln.
- nimmt Anliegen, Beanstandungen und Beschwerden von Patientinnen und Patienten zur Prüfung entgegen, unterbreitet Vorschläge und gibt Empfehlungen für das weitere Vorgehen ab.
- berichtet jährlich über ihre Tätigkeit und leistet Öffentlichkeitsarbeit.

3.2 Auslöser und Evaluation der heutigen Ombudsstelle

Ursprünglich war die Ombudsstelle insbesondere für den Psychriebereich konzipiert. Dies geht auf die Motion 228/2001 Wisler Albrecht (Psychiatrie-Ombudsstelle) zurück. Mit der Einsetzung einer Ombudsstelle wurde die ehemalige „Aufsichtskommission Psychiatrischer Kliniken“ abgelöst, welche bis Ende 2007 Bestand hatte.

Im Rahmen der Anhörung zur Revision der Spitalversorgungsverordnung (SpVV) wurde von verschiedenen Seiten gefordert, die Ombudsstelle auf das gesamte Spitalwesen auszudehnen. Diesen Antrag hat der Regierungsrat in der überarbeiteten und verabschiedeten Fassung der SpVV vom 30. November 2005 umgesetzt. Mit Verfügung vom 10. Januar 2008 erhielt Herr Roman Manser, Nidau, den Zuschlag zur Führung der Ombudsstelle für das Spitalwesen und hat am 1. Juni 2008 seine Arbeit aufgenommen.

Durch die Zusammenarbeit mit den bestehenden Patientenberatungsstellen, den Ombudsstellen und den Direktionen der einzelnen Listenspitäler, den Listengeburtshäusern und den Rettungsdiensten sowie durch Öffentlichkeitsarbeit hat sich die Ombudsstelle gut etabliert.

3.3 Notwendigkeit des Angebots

Die Ombudsstelle stellt ein unabhängiges Organ dar, welches mithelfen soll, die Kommunikation zwischen den Beteiligten zu verbessern und allfällige Qualitätsentwicklungen zu beschleunigen. Sie trägt dazu bei, dass Patientinnen und Patienten ihre Anliegen besser anbringen können, Fehler thematisiert werden und so die Qualität unserer Gesundheitsversorgung weiter gesteigert werden kann. Sie ersetzt nicht spitalinterne Anlaufstellen, sondern nimmt als zusätzliche und spitalunabhängige Stelle Anliegen entgegen.

Durch die Ombudsstelle hat sich auch eine Entlastung für die Verwaltung eingestellt. Patientinnen und Patienten richten ihre Beschwerden häufiger mit Schreiben direkt an die Ombudsstelle oder kontaktieren sie telefonisch.

Die Ombudsstelle ist zu einer anerkannten Institution des bernischen Spitalwesens geworden. Ihre Vermittlungstätigkeit hat sich bewährt und aufgrund der Auswertung der positiven Rückmeldungen der Patientinnen und Patienten, welche deren Unterstützung in Anspruch genom-

men haben, geht klar hervor, dass ein niederschwelliges und aussergerichtliches Vermittlungsangebot in schwierigen Situationen bei der Bevölkerung ausserordentlich guten Anklang findet.

Die seit Juni 2008 stetig steigende Anzahl der Patientinnen und Patienten, welche das Angebot der Ombudsstelle in Anspruch genommen haben, zeigt deutlich den Bedarf einer solchen auf.

Aus den obengenannten Gründen soll das Angebot ab 2019 weiterhin angeboten werden.

Übersicht Anzahl Fälle und Kosten der Ombudsstelle 2008 bis 2016:

Jahr	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Anzahl Fälle	33	70	87	78	86	122	99	122	115
Kosten	49'994	55'989	50'456	64'083	73'738	123'183	140'215	157'771	164'660

3.4 Termine, Vorgehensplan, Organisation, Zuständigkeiten

Basierend auf Artikel 22 Absatz 3 und Artikel 17 Absatz 2 der Verordnung vom 5. November 2014 über die Organisation des öffentlichen Beschaffungswesens (OÖBV; BSG 731.22) wurde die Laufzeit des RRB 419/2016 über die Ombudsstelle für das Spitalwesen vom 6. April 2016 bis 2018 verkürzt, weil sich bestehende Verträge ab 1. Januar 2019 auf obengenannte Artikel abstützen haben. Somit erfolgt für die Zeit ab 2019 eine Neuausschreibung des Mandats im offenen Verfahren. Folglich werden bei der Vergabe des Auftrags die allgemeinen Grundsätze gemäss Art. 11 IVöB eingehalten, der freie Zugang zum Markt für alle Anbieterinnen und Anbieter in gleichem Mass gewährleistet und der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit gewahrt.

Die Vor- und Nacharbeiten einer Ausschreibung im offenen Verfahren sind aufwendig und es muss mit einem Zeitbedarf von mindestens einem Jahr ab Publikation im SIMAP (Informationssystem für die öffentliche Auftragsvergabe) gerechnet werden. Sollten Beschwerden eingereicht werden, würde sich der Zeitbedarf erhöhen. Damit die Publikation der Ausschreibung spätestens im Januar 2018 stattfinden kann und hierfür mit einem Zeitvorlauf von bis zu sechs Monaten für interne Abklärungen und der Konsolidierung der Ausschreibung gerechnet werden muss, wird bereits jetzt die Zustimmung für die Ausgabenbewilligung einer Ombudsstelle ab 2019 bis 2023 eingeholt. Damit der Zeitplan eingehalten werden kann, sollte das Geschäft spätestens in der Regierungsratssitzung vom 3. Mai 2017 genehmigt werden.

Die Offertstellenden werden gehalten, nebst einem Konzept einen Preis für eine Vertragslaufzeit von fünf Jahren zu offerieren, welcher sich aus einer Jahrespauschale für die Bereitstellung des Angebots und einer fixen Stundenpauschale, die die gesamten aufwandabhängigen Leistungen bei der Bearbeitung von Beanstandungen enthält, zusammensetzt. Die Leistungen werden vierteljährlich ausbezahlt.

Der Regierungsrat schliesst mit der Ombudsstelle einen befristeten Vertrag betreffend Dienstleistungsaufträge ab, in welchem folgende Regelungen festgehalten sind:

- Zweck
- Wirkungsbereich

- Anwendbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kantons Bern für Dienstleistungsaufträge (AGB BE (D))
- Aufgaben
- Modalitäten der Leistungserbringung
- Abgeltung (Zusammensetzung und Auszahlungsmodalitäten)
- Berichterstattung
- Leistungsstörungen und Konfliktregelung
- Vertragsdauer

Der Vertrag betreffend Dienstleistungsaufträge ist unter Einhaltung einer Frist von zwölf Monaten von beiden Vertragspartnern kündbar.

3.5 Grundzüge der Vorlage

Der vorliegende RRB löst den RRB 419/2016 vom 6. April 2016 ab.

4 Verhältnis zu den Richtlinien der Regierungspolitik und anderen wichtigen Planungen

-

5 Auswirkungen auf Finanzen, Organisation, Personal, IT und Raum

Die Kosten für die Bereitstellung des Angebots sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Die Annahme der Nachfrage nach den Leistungen der Ombudsstelle wird abgestützt auf die Erfahrungswerte der letzten Jahre. Jährlich werden rund 700 Beratungsstunden prognostiziert.

Dem Kanton entstehen jährlich Kosten von maximal CHF 200'000.- (Kostendach). Der Ausgabenbeschluss liegt in der Kompetenz des Regierungsrates. Der Betrag ist im Voranschlag und im Aufgaben-/Finanzplan enthalten.

Auf die Organisation, das Personal, die IT und die Räumlichkeiten hat diese Ausgabenbewilligung keinen Einfluss.

6 Auswirkungen auf die Gemeinden

Keine

7 Auswirkungen auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft

Keine

8 Ergebnis des Vernehmlassungsverfahrens / der Konsultation

Keine Vernehmlassung

9 Antrag

Die Gesundheits- und Fürsorgedirektion ersucht Sie, dem beigelegten Beschluss-Entwurf zuzustimmen.

Beilagen

- Beschlussentwurf