

Innere Ordnung der Klinik St. Josef bezüglich Mediationsfunktion im Krankenhaus

Die Mediationsfunktion bezieht sich auf den Artikel 11 des Gesetzes vom 22. August 2002 über die Rechte des Patienten, auf den Artikel 71 des koordiniertes Gesetzes vom 10. Juli 2008 über Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen und auf den Königlichen Erlass vom 8. Juli 2003 zur Festlegung der Bedingungen, denen die Mediationsfunktion in Krankenhäusern entsprechen muss.

Gegenstand der vorliegenden Regelung ist es, die Organisations-, Funktions- und Verfahrensregeln zu bestimmen in Bezug auf die Bearbeitung der Klagen im Rahmen der Mediationsfunktion.

1. Begriffsbestimmungen

- das Gesetz: Gesetz vom 22. August 2002 über die Rechte des Patienten,
- der Königliche Erlass: Königlicher Erlass vom 8. Juli 2003 bezüglich der Bedingungen für die Mediationsfunktion in Krankenhäusern,
- der Mediator im Sinne des Gesetzes über die Rechte des Patienten: durch den Verwalter ernannte Person, welche die Mediationsfunktion innerhalb des Krankenhauses oder in mehreren Krankenhäusern ausübt laut schriftlicher Zusammenarbeitsvereinbarung,
- Mediation : freiwilliges Konzertationsverfahren zwischen den in eine Klage verwickelten Parteien, geleitet durch einen durch die Einrichtung beauftragten Dritten, der die Kommunikation erleichtert und versucht die Parteien zu einer versöhnlichen und dauerhaften Lösungsfindung zu führen,
- Klage: jede Form der Unzufriedenheitsbekundung eines Patienten in Bezug auf die Ausübung der ihm, durch das Gesetz vom 22. August 2002 über die Rechte der Patienten, gewährten Rechte.
- Kläger: der Patient oder, im Falle von gesetzlicher Unfähigkeit, der gesetzliche Vertreter des Patienten; im Falle einer tatsächlichen Unfähigkeit des Patienten, der für diesen Fall bestimmte Bevollmächtigte und, insofern kein Bevollmächtigter bestimmt wurde oder wenn der Bevollmächtigte nicht eingreifen möchte, der Verwalter der Person, solange der Beschwerdeführer nicht in der Lage ist, seine Rechte selbst auszuüben, oder in Abwesenheit eines Verwalter; die Personen, die in Artikel 14, § 3, Abschnitt 1 und 2 des Gesetzes, gemäß dem Artikel 1 des Königlichen Erlasses vom 15. Februar 2007, benannt sind, d.h. der mit dem Patienten zusammenwohnende Ehepartner, der gesetzlich zusammenwohnende Partner bzw. der tatsächlich zusammenwohnende Partner, ein volljähriges Kind oder ein Elternteil. Diese können spontan eingreifen ohne Einhaltung der vorgenannten Reihenfolge, mit Ausnahme der volljährigen Brüder oder Schwestern des Patienten, die erst zuletzt eingreifen dürfen, wenn die vorher genannten Personen nicht eingreifen können oder möchten; insofern all diese Personen nicht eingreifen können oder möchten kann die betreffende Berufsfachkraft, welche die Interessen des Patienten vertritt, eingreifen, ansonsten im Rahmen einer multidisziplinären Konzertierung.

2. Allgemeine Aufgaben des Mediators

Laut Artikel 11 des Gesetzes über die Rechte des Patienten sind die Aufgaben des Mediators die folgenden:

- 2.1. Vorbeugung von Fragen und Klagen durch Förderung der Kommunikation zwischen Patient und Berufsfachkraft,
- 2.2. Vermittlung bei den in 2.1 erwähnten Klagen im Hinblick auf eine Lösung,
- 2.3. Information des Patienten über die Möglichkeiten der Bearbeitung seiner Klage in Ermangelung einer in 2.2 erwähnten Lösung,
- 2.4. Übermittlung von Information über Organisation, Arbeitsweise und Verfahrensregeln der Mediationsfunktion,
- 2.5. Formulierung von Empfehlungen zur Vermeidung wiederholter Verstöße, die zu einer Klage führen können,
- 2.6. die Klagen können ebenfalls logistische, finanzielle und administrative Aspekte, mit denen der Patient konfrontiert war, betreffen.

3. Aufgaben im Rahmen der Mediation der Klage

Im Rahmen der Mediation der Klage hat der Mediator als Aufgabe im Falle einer durch einen Kläger eingereichten Klage einzugreifen.

Die Behandlung der Klage innerhalb des Krankenhauses durch den Mediator bezieht sich auf das Gesetz über die Rechte des Patienten in dessen Verhältnis mit einer Berufsfachkraft (Ärzte, Zahnärzte, Apotheker, Hebammen, Kinesitherapeuten, Pflegepersonal, Psychologen, Orthopädagogen, anerkannte Psychotherapeuten, Paramediziner) im Rahmen einer geleisteten Gesundheitspflege. Diese Patientenrechte sind folgende: Recht auf Qualitätsleistungen, Recht auf freie Wahl der Berufsfachkraft, Recht auf Information, Recht auf Einwilligung, Recht auf Erstellung, Aufbewahrung, Einsicht sowie Abschrift der Patientenakte, Recht auf Schutz des Privatlebens, Recht auf Einreichung einer Klage bei dem zuständigen Mediator.

Wenn die Beschwerde das Rechtsverhältnis zwischen dem Patienten und dem Krankenhaus betrifft, muss sie sich auf einen medizinischen, pflegerischen oder sonstigen gesundheitsfachlichen Aspekt der Leistungserbringung beziehen.

Der Mediator greift ein im Rahmen der Mediation der Klage, um ein Gespräch zwischen den betroffenen Parteien zu fördern und so eine gütliche und dauerhafte Lösung auf das bestehende Problem zu finden.

Der Mediator übt seine Funktion unabhängig aus, gemäß Artikel 3 des Königlichen Erlasses vom 8. Juli 2003.

Er handelt neutral und unparteiisch und er nimmt nicht Stellung während des Verlaufs. Er darf nicht in die Sachlage mit verwickelt sein. Er muss das Berufsgeheimnis wahren.

Der Dienst der Mediationsfunktion ist kostenlos.

4. Modalitäten der Einreichung einer Klage

Der Kläger, von einer Vertrauensperson begleitet oder nicht, übermittelt bzw. teilt dem Mediator sein Anliegen schriftlich oder mündlich mit.

Eine durch einen Dritten übermittelte Anfrage kann nur dann als Klage angesehen werden, wenn der Patient oder sein Vormund den Wunsch ausdrücklich mitteilt, diese Anfrage als Klage zu werten.

Es besteht die Möglichkeit, Beschwerden schriftlich (per Brief oder E-Mail) oder mündlich (telefonisch oder nach Terminabsprache im persönlichen Gespräch) bei dem Mediator einzureichen.

Die Mailadresse sowie die Telefonnummer sind unter Punkt Nr. 10 der vorliegenden Inneren Ordnung, auf der Webseite der Klinik unter "Die Klinik - Ansprechpartner - Mediation" und bei den „zusätzliche Informationen“ der Aufnahmeerklärung vermerkt. Auf der Webseite der Klinik befindet sich ein Beschwerdeformular, welches der Kläger ausfüllen und direkt an die Mediation senden kann. Dieses Formular ist auch am Hauptschalter erhältlich.

Am Haupteingang der Klinik steht ein Briefkasten, in dem schriftliche Beschwerden ebenfalls hinterlegt werden können.

Bei Abwesenheit des Mediators besteht die Möglichkeit, eine Mitteilung auf dem Anrufbeantworter (080 854 489) zu hinterlassen.

Nach Erhalt der Klage übermittelt der Mediator dem Patienten unmittelbar eine schriftliche Empfangsbestätigung.

Für jede eingereichte Klage muss der Mediator folgende Angaben registrieren:

- Identität des Klägers und gegebenenfalls die der Vertrauensperson,
- Datum des Erhalts der Klage,
- Inhalt der Klage,
- Datum der Beendigung der Klage,
- Resultat und Behandlung der Klage.

Der Mediator vermeidet, persönliche Angaben weiterzuleiten, wenn dies nicht absolut erforderlich für die Analyse der Klage ist.

5. Behandlung der Klage – Arbeitsweise und Beschwerdeverfahren

- die Klage wird in einem angemessenen Zeitraum behandelt, korrekt, ausführlich, objektiv und auf unabhängige und vertrauliche Art und Weise. Grundsätzlich beträgt die maximale Dauer der Mediation drei Monate,
- nach Erhalt der Beschwerde schickt der Mediator immer eine Kopie jeder Beschwerde und eventuelle zusätzliche Informationen an die an der Vermittlung beteiligten Personen und, falls erforderlich, an seinen Vorgesetzten, mit der Bitte, dem Mediator innerhalb von 14 Arbeitstagen die Angaben ihrer Antwort zu übermitteln. Die Antwort ist schriftlich zu erteilen. Wenn der Mediator innerhalb dieser Frist keine Antwort erhält, wird eine Erinnerung verschickt. Wenn der Mediator innerhalb von 3 Arbeitstagen nach dem Versand der Erinnerung keine Antwort erhält, wird ein Bericht an den Generaldirektor gesendet. Nachdem der Mediator eine Antwort von der/den betroffenen Berufsfachkraft(en) erhalten hat, entwirft er ein Schreiben an den Kläger.
- während der Untersuchung der Klage sammelt der Mediator alle zur Analyse und zum Verständnis der Beschwerde notwendigen Angaben sowie alle durch die beteiligten Parteien

eingereichten Informationen. Der Mediator hat das Recht, ein Informationsersuchen abzulehnen, wenn es im Rahmen der Mediation im Zusammenhang mit der Beschwerde nicht notwendig ist. Er empfängt und hört die betroffenen Parteien an, verteilt alle gesammelten Informationen, ohne diesbezüglich Stellung zu beziehen. Bei Bedarf steht dem Mediator Dr. Erik Hahnloser, Mediationsarzt, für die Analyse von Krankenakten zur Verfügung. Die Akteneinsicht erfolgt nach dem Erhalt der ausdrücklichen Zustimmung des Patienten. Auf Wunsch nimmt dieser auch an Mediationsgespräche teil,

- er informiert den Kläger regelmäßig in Bezug auf das Fortschreiten der Akte,
- nach Analyse der Klage und nachdem alle diesbezüglichen Informationen eingeholt wurden, versucht der Mediator innerhalb eines angemessenen Zeitraumes einen oder mehrere Lösungsvorschläge bei den Parteien hervorzurufen und einen Konsens zwischen den Parteien zu finden; zu diesem Zweck findet bei Bedarf ein Mediationsgespräch mit dem Kläger statt. Teilweise geschieht dies ebenfalls mit der Berufsfachkraft. Während des Gesprächs bemüht der Mediator sich um eine Aufklärung der Sachlage und versucht eine Einigung zur Zufriedenheit beider Parteien zu finden.
- nehmen die Parteien einen Vorschlag an, so kann dieser schriftlich festgehalten und den Parteien mitgeteilt werden (eventuell unterschrieben durch die Parteien und den Mediator),
- scheidet die Mediation der Klage, so steht der Mediator zur Verfügung, um den Kläger über die zuständigen Instanzen und die möglichen Rechtsmittel zur Regelung der Klage zu informieren,
- im Falle einer Klage, die nicht das Gesetz bezüglich Patientenrechte betrifft (z.B. logistischer, finanzieller, administrativer Aspekt), informiert der Mediator den oder die zuständigen Dienste. Nach Einschätzung und Lösungssuche mit diesen Diensten, wird dem Kläger die Lösung mitgeteilt, um eine Einigung zu erzielen.

6. Allgemeine Modalitäten zur Ausübung der Aufgaben des Mediators

Das Krankenhaus, vertreten durch die Generaldirektion, achtet gemäß Artikel 4 des Königlichen Erlasses vom 8. Juli 2003 darauf, dass:

- dem Mediator alle notwendigen Informationen zur Ausübung seiner Funktion sowie bezüglich der Tätigkeit der föderalen Kommission „Patientenrechte“ mitgeteilt werden,
- die Mediationsfunktion im Krankenhaus so organisiert ist, dass eine Mediation zwischen dem Mediator und der Berufsfachkraft gesichert ist, ab dem Moment der Hinterlegung der Klage bis zur Verkündung der Lösung,
- der Mediator alle durch die Klage betroffenen Parteien frei kontaktieren kann,
- der Mediator über alle materiellen Hilfen verfügt, die für seine Aufgabe notwendig sind, gemäß 4° des Artikels 4 des Königlichen Erlasses vom 8. Juli 2003.

Die Verpflichtung zur rechtzeitigen Meldung eines Schadens an die Haftpflichtversicherung obliegt dem Verursacher des Schadens. Wenn der Mediator eine Meldung an den Versicherer für erforderlich hält, nimmt er Kontakt mit dem Krankenhausdirektor und dem betreffenden Leistungserbringer auf.

7. Vorgesehene Modalitäten zur Ausübung der anderen Aufgaben des Mediators

Es werden Mittel werden zur Verfügung gestellt, um die Kommunikation zwischen dem Patienten

und der Berufsfachkraft zu fördern und um die Patienten über die Funktion des Mediators zu informieren. Der Mediator gibt Empfehlungen zur Vorbeugung, um das Auftreten oder die Wiederholung von weiteren Verfehlungen zu vermeiden, die Anlass zu einer Klage geben könnten.

Beschwerden in Bezug Datenverfügbarkeit, Datenintegrität oder Datenvertraulichkeit werden in pseudo-anonymisierter Form an den Datenschutzbeauftragten weitergeleitet. Dies geschieht in dem ständigen Bestreben, die Qualität der Versorgung im Krankenhaus zu verbessern, dank Informationen, die verfügbar, korrekt und vor Indiskretionen geschützt sind.

8. Jährlicher Bericht des Mediators

Der Mediator muss einen jährlichen Bericht erstellen. Dieser verzeichnet die Anzahl der eingereichten Klagen, Gegenstand der Klagen sowie das Resultat der hinterlegten Dossiers während des letzten Jahres im Rahmen seiner Funktion als Mediator.

Der Bericht erwähnt die Empfehlungen des Mediators, insbesondere diejenigen, die verhindern sollen, dass die Verfehlungen, die Anlass zu einer Klage geben könnten, sich wiederholen. Er soll ebenfalls angeben, was diese Empfehlung bewirken soll.

Der Bericht darf keinerlei Angaben beinhalten, die eine der physischen Personen, die durch die Behandlung der Klage betroffen sind, identifizieren können. Alle Angaben sind anonym.

Spätestens im Laufe des Monats April eines jeden Jahres wird der Bericht dem Präsident des Verwaltungsrates, der Direktion, dem Ärztlichen Direktor, der Pflegedienstleitung, sowie dem Präsidenten des Ärztlerates des Krankenhauses weitergeleitet.

Innerhalb der gleichen Fristen wird der Bericht ebenfalls an die Föderale Kommission "Rechte des Patienten" und an das Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft weitergeleitet. Im Krankenhaus kann der Bericht durch den ärztlichen Inspektor eingesehen werden.

9. Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Die vom Mediator im Rahmen der Untersuchung einer Beschwerde erhobenen personenbezogenen Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie dies für die Bearbeitung der Beschwerde und die Erstellung des Jahresberichts erforderlich ist.

10. Kontaktdaten des Mediators

Name und Kontaktdaten des Mediators:

Herr Pierre VLIEGEN,
Klinik Sankt-Josef
Klosterstraße 9, 4780 Sankt-Vith
Telefonnummer 080/854 433
Mailadresse: mediation@klinik.st-vith.be

Der Mediator ist vor Ort erreichbar nach Terminabsprache.

Die vorliegende Regelung ist:

- dem Verwalter des Krankenhauses zur Einwilligung zugestellt worden,
- der föderalen Kommission „Patientenrechte“ zur Information übermittelt worden
- im Krankenhaus verfügbar am Empfangsschalter und beim Mediator, und ist einsehbar durch die Patienten, die Mitarbeiter des Krankenhauses sowie jede interessierte Person (französischsprachige Fassung ebenfalls verfügbar),
- einsehbar auf der Webseite der Klinik Sankt-Josef unter „Die Klinik – Ansprechpartner – Mediation“