Antwort des Staatsrats auf einen parlamentarischen Vorstoss
—
Anfrage 2022-CE-478
Mediation im HFR

Verfasser/in:	**Berset Solange / Bonny David**
Anzahl Mitunterzeichner/innen:	**0**
Einreichung:	**16.12.2022**
Begründung:	**---**
Überweisung an den Staatsrat:	**16.12.2022**
Antwort des Staatsrats:	**06.07.2023**

I. Anfrage

Ein Mediationsbereich im HFR?

In einer Spitaleinrichtung wie dem HFR, in der Patientinnen und Patienten, Familien, Pflegende in enger Berührung stehen, können Spannungen und Unverständnis entstehen und Konfliktsituationen schwer lösbar sein. Unabhängig von ihrer Art oder Dauer kann eine Behandlung im Spital zu Fragen, Unverständnis, Frustrationen oder Kritik führen.

Die Beziehung zwischen Pflegenden und Behandelten setzt Vertrauen voraus. Ist ein Verhältnis angespannt und entspannt sich nicht, ist es wichtig, dass externe Fachpersonen eingreifen können, damit die Pflegenden und die Behandelten sowie ihre Angehörigen ihre Ängste, Zweifel, Enttäuschungen, Frustrationen oder Kritik ausdrücken können. Es ist allgemein bekannt, dass Konfliktsituationen oft gelöst werden können, wenn man über die eigenen Schwierigkeiten sprechen kann und dabei angehört wird.

Deshalb unsere Fragestellung an den Staatsrat:

1. Wie wird im HFR mit Konflikten umgegangen?
2. Gibt es Personen, die mit der Klärung von Meinungsverschiedenheiten beauftragt sind?
3. Gibt es Personen, die für die Mediation mit den Patientinnen, Patienten und ihren Angehörigen ausgebildet und dafür spezialisiert sind?
4. Gibt es einen eigenen Dialogbereich, in dem alle über ihre Situation oder Anliegen sprechen können und das Vertrauen neu aufgebaut werden kann?
5. Wie wird mit Unzufriedenheit umgegangen?
6. Wie sehen die statistischen Daten über die Zahl der Beschwerden und/oder Unzufriedenheiten pro Abteilung des HFR aus? Über die Fragen?

II. Antwort des Staatsrats

Einleitend ist daran zu erinnern, dass die allgemeinen Grundsätze des Auftrags des HFR gegenüber den Patientinnen und Patienten sowie der Beziehung zwischen Patient/innen, Gesundheitsfachpersonen und Gesundheitseinrichtungen gesetzlich geregelt sind, und zwar

namentlich im Gesetz über das freiburger spital (HFRG; SGF 822.0.1) und im Gesundheitsgesetz (GesG; SGF 821.0.1). Gestützt auf diese Gesetzgebung setzt das HFR die festgelegten Grundsätze selbstständig um.

Bezüglich der in dieser Anfrage angesprochenen Fragen, das heisst, was den Umgang mit Konfliktsituationen mit Patientinnen und Patienten und/oder ihren Angehörigen betrifft, liegt die Zuständigkeit und die Verantwortung bei der Generaldirektion des HFR.

Davon ausgehend beantwortet der Staatsrat die gestellten Fragen wie folgt.

1. Wie wird im HFR mit Konflikten umgegangen?

Der Umgang mit Beschwerden und Reklamationen der Patientinnen und Patienten und/oder ihrer Angehörigen folgt einem internen Prozess, der unter der Zuständigkeit der Generaldirektion erarbeitet wurde. Dieser Prozess wurde Anfang 2022 überarbeitet.

Die Ziele dieses neuen Prozesses sind:

> Vereinheitlichung des Beschwerdemanagements,
> Verbesserung der Transparenz, der Nachkontrolle und der Dokumentierung des Beschwerdemanagements,
> Systematisierung und Strukturierung der Art und des Inhalts der Antworten an Beschwerdeführende.

Gemäss diesem Prozess werden Beschwerden und Reklamationen zentral vom Generalsekretariat des HFR erfasst. Nach einer ersten Sichtung werden sie zur Behandlung durch die betroffenen Direktionen (Medizinische Direktion/Pflegedirektion, Direktion Logistik, Direktion Finanzen, Direktion Informationssysteme usw.) weitergeleitet. Je nach Situation besteht das Vorgehen aus dem Versand einer Empfangsbestätigung, einem Telefonanruf und/oder dem Vorschlagen eines Treffens. Dies soll möglichst rasch nach Eingang der Beschwerde oder Reklamation erfolgen.

Jeder Fall wird von der betroffenen Direktion mit den involvierten internen Abteilungen ausführlich analysiert. Diese Analyse wird mit der Ermittlung allfälliger Verbesserungsmassnahmen verbunden, um den Inhalt der schriftlich, telefonisch oder bei einem Treffen zu erteilenden Antwort festzulegen.

Auch wenn das HFR heute weder über eine Mediationsabteilung– die nur extern sein kann – noch über eine Anlaufstelle für Patientinnen und Patienten verfügt, wie beispielsweise das CHUV und die HUG, inspiriert es sich an den Methoden dieser Abteilungen, um den Dialog zwischen Patientinnen und Patienten und/oder ihren Angehörigen und dem Fachpersonal des Spitals raschest- und bestmöglich wiederherzustellen. Denn dies ist die Voraussetzung für die Vertrauensbeziehung, welche grundlegend für jede Therapie ist. In diesem Sinn werden in den meisten Fällen Telefonate und/oder direkte Treffen mit den Patientinnen und Patienten und/oder ihren Angehörigen bevorzugt, insbesondere bei Reklamationen zur medizinisch-pflegerischen Versorgung.

Der Umgang mit Beschwerden und Reklamationen wird sorgfältig verfolgt und ist in einer einzigen Datenbank zentralisiert, was einen Überblick und den Zugang zu detaillierten Statistiken ermöglicht.

Ein/e Vertreter/in der Medizinischen Direktion und die Pflegedirektorin treffen sich zweimal pro Monat mit der Qualitätsbeauftragten, um das Beschwerdemanagement der Medizinischen Direktion und der Pflegedirektion zu besprechen. Im letzten Quartal des Jahres ist zur Verbesserung der

Praxis eine Bilanz über die ergriffenen Massnahmen eingeplant. Ausserdem wird neu am Ende jedes Halbjahres über das Beschwerdemanagement Bilanz gezogen und diese der Generaldirektion übermittelt. Die Bilanz wird zudem jedes Jahr in Form eines Berichts dem Verwaltungsrat vorgelegt.

Es ist anzumerken, dass Beschwerden, die zu einem Haftpflichtfall führen können, mit einem gesonderten Verfahren behandelt werden. Diese Fälle fallen unter das Gesetz über die Haftung der Gemeinwesen und ihrer Amtsträger (HGG; SGF 16.1), dessen Vorgehen den Bestimmungen des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege (VRG; SGF 150.1) unterliegt.

2. *Gibt es Personen, die mit der Klärung von Meinungsverschiedenheiten beauftragt sind?*

Gemäss dem in Beantwortung der ersten Frage dargelegten Vorgehen werden Beschwerden und Reklamationen in erster Linie von den betroffenen Direktionen zusammen mit den involvierten Abteilungen behandelt. In diesem Sinn ist das Verfahren Sache der Kader der verschiedenen Abteilungen (Direktorinnen/Direktoren, verantwortliche Ärztinnen/Ärzte, Pflegekader usw.).

3. *Gibt es Personen, die für die Mediation mit den Patientinnen, Patienten und ihren Angehörigen ausgebildet und dafür spezialisiert sind?*

Wie in der Antwort zur zweiten Frage erwähnt, ist das Beschwerdemanagement Sache der Kader der verschiedenen Abteilungen (Direktorinnen/Direktoren, verantwortliche Ärztinnen/Ärzte, Pflegekader usw.). Die wichtigsten an diesem Prozess beteiligten Kaderangestellten, insbesondere das medizinisch-pflegerische Kader, werden während ihrer Ausbildung in Kommunikation und Konfliktmanagement mit Patientinnen und Patienten und/oder ihren Angehörigen geschult. Die beim HFR angestellten Pflegefachpersonen werden intern in Achtsamkeit und Kommunikation bei Fällen von Aggressionen weitergebildet.

4. *Gibt es einen eigenen Dialogbereich, in dem alle über ihre Situation oder Anliegen sprechen können und das Vertrauen neu aufgebaut werden kann?*

Wie bereits in der Antwort auf die Fragen 1 und 3 erwähnt, ist die therapeutische Beziehung gestützt auf das Vertrauen und den Dialog ein wichtiges Anliegen für das HFR, das in diesem Bereich spezifische Abläufe eingeführt hat. Die Ausbildung des medizinisch-pflegerischen Personals integriert diese Aspekte ebenfalls.

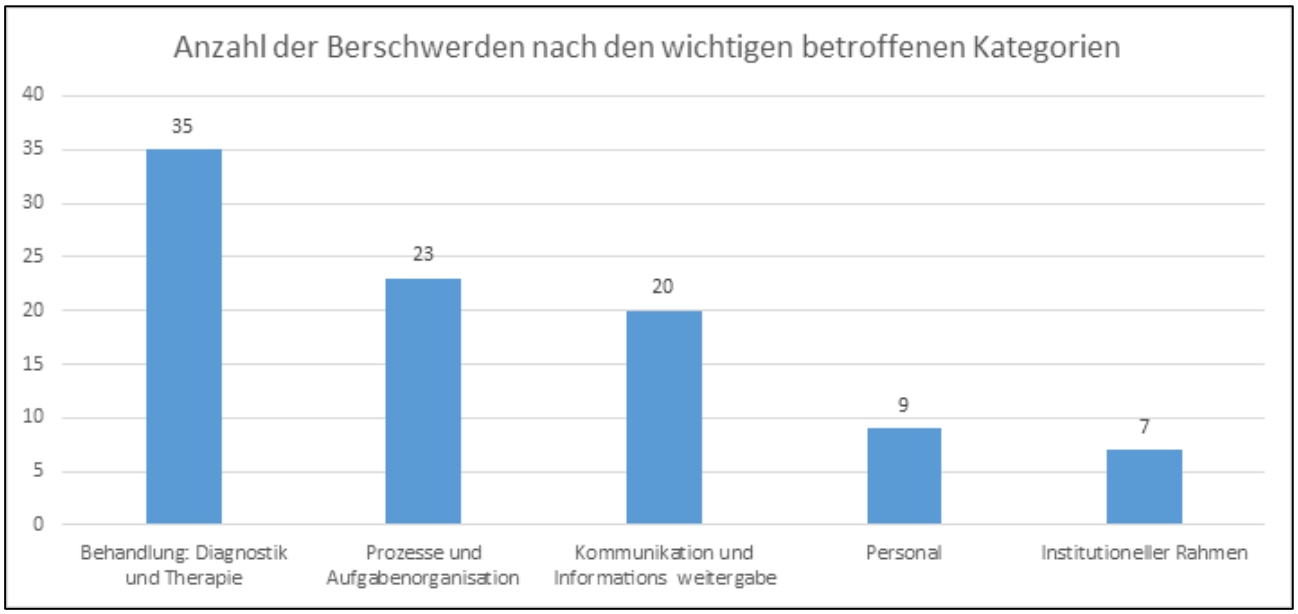
Im Bestreben, die Begleitung seiner Patientinnen, Patienten und/oder ihrer Angehörigen weiter zu verbessern, hat das HFR Gespräche mit der *Fédération suisse des patients* aufgenommen, bei denen es um die mögliche Einführung eines Bereichs für eine Anlaufstelle und die Begleitung von Patientinnen und Patienten geht.

5. *Wie wird mit Unzufriedenheit umgegangen?*

Das HFR erhebt die Zufriedenheit aller hospitalisierten Patientinnen und Patienten seit vielen Jahren. Im Juni 2022 wurde der entsprechende Fragebogen digitalisiert und wird seitdem innert sieben Tagen nach der Entlassung an die Patientinnen und Patienten gesandt (per SMS oder E-Mail). Der Fragebogen bezieht sich auf allgemeine Themen wie der Empfang, die medizinisch-pflegerische Behandlung, die Verpflegung, die Zimmer und den allgemeinen Eindruck. In einem offenen Antwortfeld kann ein Kommentar hinterlassen werden, der kategorisiert und den zuständigen Personen übermittelt wird. Die Patientinnen und Patienten können ausserdem verlangen, dass sie kontaktiert werden, wobei die Abteilung für Qualitätssicherung für telefonische Kontakte zuständig ist.

6. *Wie sehen die statistischen Daten über die Zahl der Beschwerden und/oder Unzufriedenheiten pro Abteilung des HFR aus? Über die Fragen?*

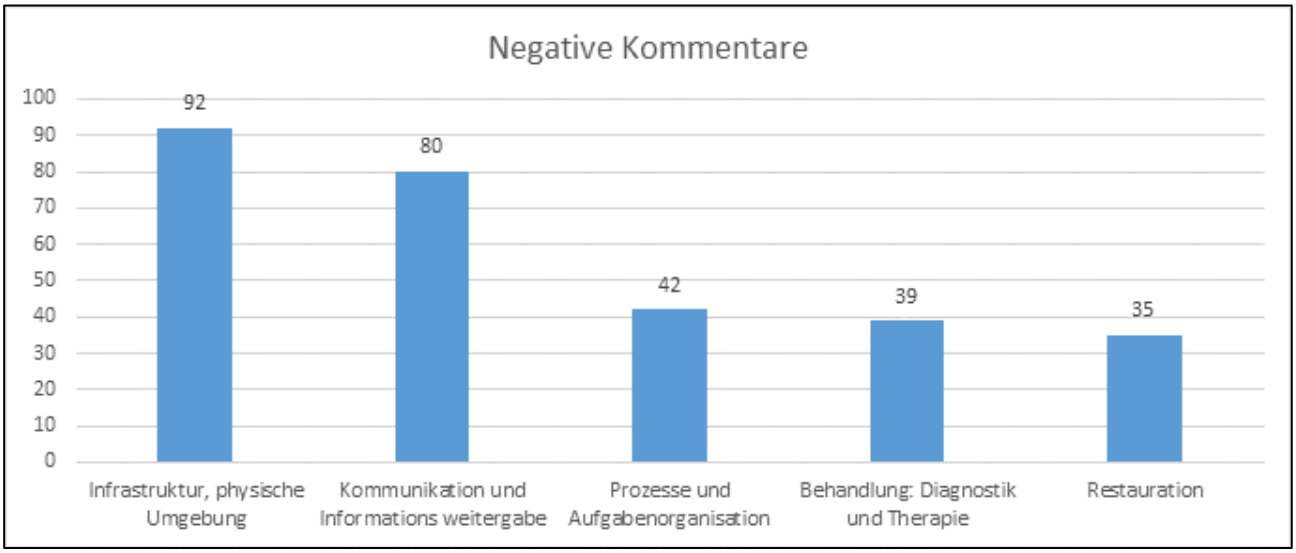
2022 erhielt das HFR 123 Beschwerden und Reklamationen, die sich hauptsächlich auf die fünf Kategorien bezogen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.



Von der Gesamtzahl aller Beschwerden und Reklamationen wurden 78 (was 76 % entspricht) den folgenden Kategorien zugewiesen: Behandlung (35), Prozesse und Organisation der Aufgaben (23), Kommunikation und Information (20).

Was die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten betrifft, wurden zwischen Juni und Dezember 2022 9066 Fragebogen an die in dieser Zeit hospitalisierten Patientinnen und Patienten versandt, wovon 1600 zurückkamen.

Insgesamt wurden 376 negative Kommentare erfasst. Ihre Analyse ermöglichte die Ermittlung von fünf betroffenen Hauptkategorien, die in der folgenden Tabelle sichtbar sind.



Aus dieser Tabelle geht hervor, dass – mit Ausnahme der Infrastrukturen – die am meisten betroffenen Kategorien jenen der Beschwerden und Reklamationen entsprechen.

Es ist zudem darauf hinzuweisen, dass 90 % der Patientinnen und Patienten, die den Fragebogen ausgefüllt haben, das HFR weiterempfehlen.

Deshalb möchte der Staatsrat allen HFR-Mitarbeitenden für ihre tägliche Arbeit danken, die sie auch während der komplizierten Gesundheitslage der letzten Jahre zugunsten der Patientinnen und Patienten geleistet haben und weiter leisten.