

# SPO Patientenschutz – unabhängige medizinische Vorabklärung

Barbara Züst<sup>a</sup>, Lotte Arnold<sup>b</sup>

<sup>a</sup> lic. iur., Co-Geschäftsführerin und fachliche Leiterin Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz

<sup>b</sup> Geschäftsführerin Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz

Seit 34 Jahren steht die Stiftung SPO Patientenschutz als Anlaufstelle für Fragen von Patienten zur Verfügung. Wird ein Behandlungsfehler vermutet, spielen oft Äusserungen von nachbehandelnden Ärzten eine Rolle. Medizinische Fachpersonen ermitteln dann den Sachverhalt im Rahmen einer Vorabklärung zur Prüfung des Vorwurfes. Nur selten führt ein Verdacht zu einem Verfahren.

## Geschichte der SPO

1978 nahm erstmals eine mobile Patienten-Klagemauer in Zürich Meldungen von unzufriedenen Patienten entgegen. Diese Klagemauer ermöglichte das Gottlieb Duttweiler Institut im Rahmen einer Bürgeraktion [1]. Da unerwartet viele Klagen von geschädigten Patienten eingingen, die damals auch die Medien beschäftigten, entstand 1979 die erste Patientenstelle im deutschsprachigen Raum. Diese nahm eine Vorreiterrolle für alle anderen Patientenstellen, auch in Deutschland, ein.

Die «Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz» wurde im Jahr 1981 gegründet, als erste nationale, parteipolitisch unabhängige Patientenorganisation. Gingen zu Beginn rund 400 telefonische Anfragen pro Jahr ein, so wenden sich heute rund 4000 Ratsuchende an unsere Beratungsstellen in Zürich (Geschäftsstelle), Bellinzona, Bern, Genf, Lausanne, Olten, St. Gallen.

## Patientenbildung und Information

Wir beraten und unterstützen Patientinnen und Patienten durch Informationsvermittlung und Bildung [2]. Unser Ziel ist, dass Patienten dank verständlicher Information und ärztlicher Aufklärung gemäss ihren Präferenzen selbstbestimmt Entscheide fällen können. Zur Unterstützung der Patienten und ihrer Angehörigen haben wir den Ratgeber *Patientenkompass* entwickelt, der ab Juni 2015 im Buchhandel und elektronisch erhältlich sein wird [3]. Dieser Ratgeber bietet hilfreiche Informationen, begleitet Betroffene in fünf Schritten auf dem Behandlungsweg und regt Patienten an, sich proaktiv an der Behandlung zu beteiligen und auf Augenhöhe mit der Ärzteschaft zu sprechen.

Patienten, die mit vielen, im Internet gesammelten Unterlagen beim Arzt erscheinen, stossen nicht immer auf Begeisterung. Wir ermuntern Ärzte, ein solches Verhalten als positive Ressource eines engagierten Patienten wahrzunehmen, auch wenn im Einzelfall Informationen aus dem World Wide Web den Patienten zum Teil mehr verwirren als informieren. Patienten, die beim Entscheid eine aktive und bewusste Rolle übernehmen, können sich nachhaltiger am Therapieprozess beteiligen, weil sie mehr Verständnis für die Behandlungsempfehlung aufbringen. Ebenso haben solche Patienten realistischere Erwartungen an das Therapieziel.

## Beratung bei vermutetem Behandlungsfehler

Wenn sich die Erwartungen des Patienten nach einer Operation nicht erfüllen, vermuten nicht wenig Betroffene einen Behandlungsfehler. Ursache eines unerwünschten Ergebnisses kann aber nicht nur sein, dass der Behandelnde die erforderliche Sorgfalt nicht erbrachte (Behandlungsfehler), sondern auch, dass sich

---

Die Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz erreicht durch Vorabklärung von medizinischen Fällen und Beratung von Patienten einen Eigenfinanzierungsgrad von 50 Prozent. Im Weiteren finanziert sich die SPO-Tätigkeit durch Mitgliederbeiträge des Gönnervereins, private Spenden sowie kantonale Subventionen.

Unterstützen auch Sie die Arbeit der SPO für Patientenrechte und Patientenschutz und werden Sie Mitglied des Gönnervereins! Frau Lotte Arnold, Geschäftsführerin SPO, erreichbar unter [lotte.arnold\[at\]spo.ch](mailto:lotte.arnold[at]spo.ch) und 044 252 54 22, freut sich auf Ihre Anfrage.



Nur ganz wenige Streitfälle landen vor dem Zivilrichter, noch weniger vor dem Strafrichter.

ein nicht vermeidbares Risiko realisierte (Komplikation).

Wir empfehlen Patienten, die eine Fehlbehandlung vermuten, den behandelnden Arzt zu kontaktieren und um eine Erläuterung des unerwünschten Ergebnisses zu bitten. Sollte das Gespräch nicht zur nötigen Klarheit führen, ist eine Beratung durch eine neutrale, medizinisch fachkundige Person angezeigt.

### Rolle von nachbehandelnden Ärzten

Unsere Erfahrungen zeigen, dass insbesondere nachbehandelnde Ärzte mit unbedachten Äusserungen Patienten manchmal in die Irre führen. Vorsicht ist geboten bei Bemerkungen wie «das hätte ich sicher nicht so operiert» oder «das hätte ich besser gemacht»: Solche interpretieren Patienten – oft fälschlicherweise – als Hinweis auf einen Behandlungsfehler. Das verstärkt beim Patienten den Eindruck, sich als Opfer einer Fehlbehandlung zu fühlen und ermuntert ihn zur Auseinandersetzung mit dem behandelnden Arzt. Doch «Kämpfen» lohnt sich in der Regel nur in Fällen, in denen Patienten wegen vermutlicher Sorgfaltsmängel Gesundheitsschäden und Vermögenseinbussen erlitten haben.

### Medizinische Vorabklärung durch SPO

Falls sich Patienten an uns – als unabhängige, neutrale Organisation mit entsprechenden Fachpersonen – wenden, prüfen wir im Rahmen einer medizinischen Vorabklärung, ob sich der Verdacht auf einen Fehler erhärten lässt. Dazu benötigen wir vom behandelnden Arzt als Erstes die gesamte Krankengeschichte des Pa-

tienten. Es kommt vor, dass Ärzte, die uns die Krankengeschichte des Patienten schicken, über die aktuellen SPO-Abklärungen und das weitere Vorgehen informiert werden wollen. Wir weisen sie dann jeweils darauf hin, dass wir als Beauftragte des Patienten dessen Interessen vertreten und der Treue- und Geheimhaltungspflicht über das, was uns anvertraut wurde, unterstehen. Ohne ausdrückliche Einwilligung des Patienten können wir deshalb keine Auskünfte erteilen.

### Weiteres Vorgehen

Gut zu wissen ist, dass wir in erster Linie den Sachverhalt ermitteln, indem wir Akten sammeln und Fragen an unsere Vertrauensärzte stellen. Es geht nicht darum, Vorwürfe zu platzieren oder Haftungsansprüche geltend zu machen.

Allfällige weitere Vorkehrungen ergeben sich erst nach dem Abschlussgespräch, das ca. drei bis sechs Monate nach Beginn unserer Abklärungen mit dem Vertrauensanwalt und dem Patienten stattfindet. Die meisten Fälle (ca. 75 Prozent) werden nicht weiterverfolgt. Melden sich die Beteiligten, d.h. Anwalt oder Haftpflichtversicherer, nicht innerhalb von ca. sechs bis neun Monaten beim Arzt, kann dieser davon ausgehen, dass der Fall nicht weiter verfolgt wird. Wir sind froh, wenn sich der Arzt während dieser Zeit bei Fragen nicht an den Patienten wendet. Während der Abklärungen ist bei Unklarheiten primär die SPO-Beraterin die Ansprechpartnerin. Diesen Umstand empfindet der Patient in der Regel als Entlastung.

### Wir beraten und unterstützen Patientinnen und Patienten durch Informationsvermittlung und Bildung.

Einen möglichen Haftpflichtfall erkennen wir rund 150-mal pro Jahr. Diesen leiten wir nach unserer Vorabklärung an unsere spezialisierten Vertrauensanwälte weiter [4].

### Vermeidung von Rechtsverfahren

Zentral ist, dass mögliche Haftpflichtfälle von erfahrenen Anwälten bearbeitet werden. Denn bei nicht spezialisierten Anwälten besteht die Gefahr, dass sie Ärzte wie Patienten in nicht zielführende und nerven- sowie zeitaufwendige Verfahren involvieren. Da wir im Rahmen unserer medizinischen Vorabklärungen mit Vertrauensärzten Rücksprache halten und nur mit erfahrenen Anwälten zusammenarbeiten, können wir viele Vorwürfe der Patienten auf das Wesentliche «filtern». Wir nehmen uns die Zeit, den Patienten den Sachver-

halt zu erklären, und wir können, da sie uns vertrauen, glaubwürdig begründen, wieso sich Risiken – trotz erbrachter Sorgfalt – nicht immer vermeiden lassen. Insofern halten wir betroffenen Ärzten viele Unannehmlichkeiten fern. Zudem ersparen wir damit Arzt wie Patient unnötigen Aufwand und vermeidbare Rechtskosten.

### Kommunikation ist zentral

Defizite in der Kommunikation sind oft Treiber dafür, dass Betroffene über das, was vorgefallen ist, von unabhängiger Seite Aufklärung und Unterstützung suchen. Ein Dazwischenschalten der SPO als Sprachrohr der Patienten – und die Aufforderung zu einem «calm down» – können manchmal für alle Beteiligten Wunder bewirken.

### Nachbehandelnde Ärzte führen mit unbefangenen Äusserungen Patienten manchmal in die Irre.

Der Dialog zwischen Patient und Arzt ist wichtig, aber auch so schwierig wie noch nie. Denn die spezialisierte und sub-spezialisierte Medizin bringt eine enorme Arbeitsteilung mit sich und erschwert dadurch die Beziehungspflege. Auf der einen Seite stehen Patienten und Ärzten immer weniger Zeit für den Austausch zur Verfügung. Auf der anderen Seite steigen die Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeit beider Seiten, Arzt wie Patientin. Gelingt so das Gespräch nicht mehr, kann Hilfe von aussen, etwa von der Patientenorganisation, sehr hilfreich sein.

### SPO empfiehlt (fast) nie strafrechtliche Verfahren

Wir sind uns bewusst, dass Ärzten die Kritik an ihrer Arbeit zusetzt. Nun ist wichtig zu wissen, dass die Begutachtungen in Arzthaftpflichtfällen in rund 98 Prozent der Fälle aussergerichtlich beigelegt werden. Nur ganz wenige Fälle landen vor dem Zivilrichter, noch weniger vor dem Strafrichter. Die SPO-Anwälte empfehlen nur in den seltensten Fällen, strafrechtliche Schritte einzuleiten, zum Beispiel bei Manipulation

### Die aussergerichtliche Gutachterstelle der FMH in Kürze

Die aussergerichtliche Gutachterstelle der FMH ermöglicht es Patienten, bei Verdacht auf einen Diagnose- und/oder Behandlungsfehler unter bestimmten Voraussetzungen eine aussergerichtliche Begutachtung durch eine neutrale, fachkundige Person zu veranlassen. Das Verfahren ist transparent und klar reglementiert. In diesem Rahmen können die Patienten sich bei der Gutachterstelle über die notwendigen Schritte informieren, wenn sie glauben, Opfer eines Ärztefehlers zu sein. Sie erhalten dort auch Mustervorlagen (insbesondere Musteranträge), die ihnen die Teilnahme am Verfahren erleichtern. Die Gutachterstelle nimmt ausserdem Fälle entgegen, die bereits von der Schweizerischen Stiftung SPO Patientenschutz bearbeitet wurden, und schätzt die von dieser Organisation geleistete Vorarbeit sehr. Die SPO erspart den Patienten mit ihrer Arbeit bestimmte Schritte und führt überdies Vorabklärungen durch, mit deren Hilfe sich die Dossiers effizient filtern lassen. Auf diese Weise sind die Fälle bereits gut dokumentiert, wenn sie der Gutachterstelle vorgelegt werden. Im Übrigen haben die FMH und die SPO zusammen eine Broschüre mit dem Titel *Kommunikation zwischen Ärztin und Patientin – Empfehlung bei medizinischen Zwischenfällen* herausgegeben, die im Juni 2014 erschienen ist.

der Krankengeschichte. Strafrechtliche Verfahren, die den persönlichen Schuldvorwurf zum Gegenstand haben, schaden allen Beteiligten meist mehr als dass sie nützen, weil sie die Auseinandersetzung unnötig verhärten und die Ärzte enorm belasten.

Medizinische Behandlungen sind risikogeneigte Tätigkeiten, und Ärzte machen wie alle Menschen Fehler. Beschwerden über ärztliche Fehler sind wichtig, doch dürfen diese nicht dazu führen, dass Ärzte schwierige Patienten ablehnen oder defensive Medizin betreiben. Wir zeigen auf, dass ein gutes Konfliktmanagement zwischen Patient und den Beteiligten sowie ein offener Umgang der Ärzte mit Fehlern bei der Bewältigung der Vorwürfe hilfreich sind.

#### Referenzen

- 1 Schweizer Frauenblatt. R. 6/1983, Seite 7.
- 2 Beispiel dreiteilige Sonderveranstaltung der Senioren-Universität in Zürich-Irchel im Frühling 2015.
- 3 ISBN 978-3-905795-40-0. Broschur mit 114 Seiten für 29.90 CHF, E-Book für 19.90 CHF.
- 4 Für Ärzte und Patienten haben wir in Zusammenarbeit mit den Vertrauensanwälten einen Merkblatt-Flyer *Das medizinische Gutachten* erstellt, der bei der SPO bestellt werden kann.

Korrespondenz:  
Barbara Züst  
Schweizerische Stiftung SPO  
Patientenschutz  
Häringstrasse 20  
CH-8001 Zürich  
Tel. 044 252 54 22  
Fax 044 252 54 43  
barbara.zuest[at]spos.ch