



Stiftungsrat der SPO

Ausschuss

Margrit Kessler, Altstätten SG, Präsidentin

Peter Schmucki, Dr. iur., St. Gallen, Vizepräsident

Anne-Marie Bollier, Satigny GE, Delegierte für die Westschweiz

Pedro Koch, Dr. med., Küsnacht ZH

Lukas Ott, lic. phil.I, Liestal BL

Mitglieder

Dieter Conen, Prof. Dr. med., Buchs AG (ab Mai)

Ueli Müller, lic. rer. pol., Lohn-Ammannsegg SO

Rudolf Ritz, Prof. Dr. med., Binningen BL (bis Mai)

Julian Schilling, PD Dr. med., Zürich ZH

Barbara Schmid-Federer, lic. phil., Nationalrätin, Männedorf ZH

Werner Widmer, Dr. rer. pol., Zollikerberg ZH

Mitarbeiter/innen

Geschäftsstelle Zürich

- Lotte Arnold-Graf, Geschäftsführung
- Maja De Boni, Buchhaltung
- Corinne Delestre, Übersetzungen
- Katrin Bachofen, Redaktion «SPO Aktuell»

Beratungsstelle Zürich

- Anita Danner
- Sabine Hablützel
- Margrit Kessler
- Andrea Kunz
- Lisa Siegenthaler
- Barbara Züst

Beratungsstelle Bern

- Regula Balmer
- Nelli Mangold
- Mieke Van Waes

Beratungsstelle St. Gallen

- Christina Strässle

Beratungsstelle Lausanne

- Ursula Aubry
- Véronique Glayre

Beratungsstelle Olten

- Anita Danner
- Sabine Hablützel
- Margrit Kessler
- Lisa Siegenthaler
- Barbara Züst

Beratungsstelle Genf

- Karima Kassam

Beratungsstelle Tessin (Pilotphase)

- Dario Lanfranconi (ab August)

Revisionsstelle

- PriceWaterhouseCoopers AG,
Niederlassung Zürich

Die SPO betreute an sieben Beratungsstellen 4112 Patient/innen und Versicherte

4112 ratsuchende Personen wurden im Jahr 2009 von qualifizierten Beraterinnen unterstützt, die sich im Patientenrecht, im Medizinalbereich und in der Sozialversicherungsgesetzgebung auskennen. Das Total der Beratungen hat gegenüber 2008 um 7,5% zugenommen. Die Anfragen betrafen bei 64% Frauen, 34% Männer und 2% Kinder. 1898 Ratsuchende oder 46% stellten Fragen zu Arzthonoraren, Aufklärung, Herausgabe der Krankengeschichte, Zeugnissen oder Behandlungen. 10% der Fragen betrafen Leistungen der Krankenkassen, 6% zahnärztliche Behandlungen (vgl. die vollständige Statistik auf S. 4). In der Statistik nicht erfasst sind rund 2500 allgemeine Auskünfte und Kurzberatungen der Geschäftsstelle.

Erstmals statistisch erfasst wurde, wie viele Ratsuchende der Meinung sind, dass ein Behandlungsfehler vorliege. Bei den Arztbehandlungen betrug die Zahl 76%, bei den Zahnärzten 68%. Interessant dabei ist, dass die Wahrnehmung der Ratsuchenden nicht mit der Realität übereinstimmt. Lediglich 20% betreffen Sorgfaltspflichtverletzungen, bei 80% aller Anfragen konnte die SPO mit ihren Abklärungen hingegen feststellen, dass Komplikationen oder Kommunikationsprobleme vorlagen und nicht ein Behandlungsfehler. Eine kompetente medizinische Vorabklärung erspart somit allen Beteiligten viele Unannehmlichkeiten. Denn der SPO glauben die Ratsuchenden, weil sie unabhängig ist – obwohl manchmal auch zähneknirschend. Wenn sich nämlich ein/e Patient/in mit einer Komplikation an einen nicht spezialisierten Anwalt wendet, wird sich die Ärztin oder der Arzt mit diesem Anwalt viele Jahre auseinandersetzen müssen, bis er schliesslich Recht bekommt. Wenn sich die Patienten jedoch bei der SPO melden und sich beraten lassen, können solche unnötige Probleme von den Ärzten fern gehalten werden. Gleichzeitig sind auch die Patient/innen optimal vertreten.

An unseren Beratungsstellen führten im Berichtsjahr neun spezialisierte Anwälte und zwei Anwältinnen rund 240 juristische Beratungen durch. Gerade in komplexen Fällen beanspruchen die Rechtsschutzversicherungen gerne unsere Beraterinnen für medizinische Vorabklärungen eines möglichen Behandlungsfehlers. Dabei ist die gute Zusammenarbeit zwischen Beraterinnen und Anwälten sowie die fachkompetente Falltriage durch unsere Beraterinnen Voraussetzung zum Erfolg. Wird ein Fall weiter gezogen, ist die Erfolgsquote für die Patient/innen, vollständig oder teilweise Recht zu bekommen, entsprechend hoch.

Die SPO informiert und vertritt Patient/innen und Versicherte

Beinahe täglich gibt die SPO den Medien Auskunft zu fachspezifischen Fragen im Gesundheitswesen. Das Expertenwissen und die klaren Stellungnahmen der SPO werden von den Medienschaffenden durchwegs geschätzt. Neben den diversen Statements in Tageszeitungen, Fachzeitschriften, Fernsehen und Radio referierten SPO-Vertreterinnen schweizweit an vielfältigen Veranstaltungen, nahmen an mehreren Podiumsdiskussionen teil und führten sehr erfolgreich eine erste «Patientenschulung» durch.

Die Anliegen der Patient/innen hat die SPO mit ihrer Arbeit in diversen Kommissionen, Arbeitsgruppen, Stiftungsräten und Projektgruppen vertreten.

Geschäftsstelle

Der Stiftungsrat und Ausschuss des Stiftungsrats trafen sich im Berichtsjahr an sechs Sitzungen und besprachen die Geschäfte der SPO. Der Vorstand des Gönnervereins tagte zweimal und bereitete u. a. die Mitgliederversammlung im Mai vor.

Die Geschäftsleitung sprach bei elf kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren vor und benutzte die Gelegenheit, die Arbeit der SPO aufzuzeigen sowie für die finanzielle Unterstützung zu danken oder um die Ausrichtung von Subventionen zu ersuchen.

An vier Redaktionssitzungen wurden die Inhalte der vier Newsletter SPO-Aktuell und OSP-Actualités besprochen und festgelegt. Die Geschäftsführerin führte neu standardisierte Mitarbeiterinnengespräche (MAG) ein und traf sich in diesem Zusammenhang zu acht Gesprächen. Die Zusammenarbeit der Beratungsstellen wurde mit der Durchführung von drei Beraterinnentagungen sowie 3-wöchentlichen Telefonkonferenzen gefördert. •

SPO Statistik: Anzahl Fälle pro Kanton, total 4112

AG	194	OW	6
AR	24	SH	28
AI	3	SZ	33
BL	66	SO	108
BS	51	SG	355
BE	993	TI	55
FR	72	TG	58
GE	318	UR	0
GL	10	VD	383
GR	54	VS	67
JU	26	ZG	35
LU	71	ZH	992
NE	52	AUSLAND	54
NW	4		

Mitgliederbestand

Jahr	Einzelmitglieder	Familienmitglieder	Kollektivmitglieder	Total
2002	2563	1797	44	4404
2003	2797	2025	43	4865
2004	2778	2107	40	4925
2005	2866	2159	39	5064
2006	2873	2157	38	5068
2007	2994	2278	37	5309
2008	3114	2418	36	5568
2009	3035	2353	36	5424

Erstmals hat die SPO einen Mitgliederrückgang zu verzeichnen. Wir erklären uns dies wie andere Organisationen mit der schwierigen Wirtschaftslage sowie der Erhöhung des Mitgliederbeitrages wegen der Verdoppelung der Rechtsschutzprämien für die in der Mitgliedschaft eingeschlossene Patientenrechtsschutzversicherung.

4936 oder 91% unserer Mitglieder leben in der Deutschschweiz, 427 oder 8% in der Romandie und 61 oder 1% im Tessin.

FÄLLE DES JAHRES

Drei Operationen, drei «Komplikationen» – der lange Leidensweg einer Patientin

Drei Operationen musste eine Patientin über sich ergehen lassen, bei denen der Chirurg jedes Mal ein anderes Organ verletzte. Laut Gutachter müsse die Patientin die drei verschiedenen Verletzungen als Komplikationen akzeptieren – eine Sorgfaltspflichtverletzung wurde demontiert.

Zunächst brannte Prof. X bei Frau M. beim Schneiden mit Strom versehentlich ein Loch in den Dickdarm, was er nicht bemerkte. Nach der Operation stellten sich bei Frau M. sehr starke Schmerzen ein, der Patientin wurden Schmerzmittel und Morphine verabreicht, aber ohne Wirkung. Das schien den Arzt nicht zu beunruhigen, denn er mutete der Patientin noch weitere 42 Stunden unerträgliche Schmerzen zu.

Dann drei Tage nach der ersten Operation operierte Prof. X die Patientin erneut. Er fand das Loch im Dickdarm, entfernte ein Stück Darm und nähte die beiden Darmenden wieder zusammen. Bei dieser Operation verletzte er versehentlich den linken Harnleiter. Auch diese Verletzung blieb während der Operation unbemerkt. Aus den Wunddrainagen floss danach von Tag zu Tag mehr Flüssigkeit – am dritten Tag waren es zwei Liter. Trotz Zunahme der Flüssigkeitsmenge liess Prof. X die Wunddrainagen entfernen. Die Flüssigkeit wurde auch nicht untersucht. Frau M. litt weiterhin an enormen Schmerzen und hatte einen stark geblähten Bauch.

Acht Tage später wurde Frau M. zum dritten Mal operiert. Prof. X vermutete, dass sich im Bauchraum ein Abszess entwickelt haben könnte und tippte auf eine Aszites. Dies ist eine Flüssigkeitsansammlung im Bauchraum, die bei schweren Lebererkrankungen vorkommt. Bei Frau M. war aber keine Lebererkrankung bekannt. Das Sekret wurde noch immer nicht untersucht. Da man eine undichte Darmnaht vermutete, wurde ein Stück Darm entfernt. Bei dieser Operation verletzte Prof. X zusätzlich den Dünndarm, was aber erst sechs Tage später erkannt wurde.

Weiterhin flossen grosse Mengen Flüssigkeit aus den Bauchdrainagen. Zwei Tage nach der Operation wurde nun auf der Intensivpflegestation die Flüssigkeit untersucht – es handelte sich um Urin. Es vergingen nochmals drei Tage, bis ein Urologe beigezogen wurde, der den Urin ableitete. Leider ging es Frau M. nach diesem Eingriff immer noch nicht besser. Die Schmerzen waren unerträglich und sie wurde einige Tage später zum vierten Mal operiert. Da der Lebenspartner von Frau M. Prof. X verboten hatte, die Patientin erneut selber zu operieren, führte ein Oberarzt diese Operation durch. Wegen der Verletzung des Dünndarms mussten Frau M. nun 80 Zentimeter des Dünndarms sowie ein Stück des Dickdarms entfernt werden. Heute leidet die Patientin wegen des grossen Darmverlustes unter bis zu 20 Stuhlentleerungen pro Tag.

Dank Engagement der SPO zum Recht gekommen

Viktor Obrist musste sich einer komplizierten Herzoperation unterziehen. Wegen eines schweren Überwachungsfehlers musste einige Tage später sein linkes Bein amputiert werden. Der beigezogene Gutachter konnte jedoch keinen Behandlungsfehler feststellen. Die SPO veranlasste ein zweites, objektives Gutachten und schaltete ihren Anwalt ein. Dies hatte zur Folge, dass die Versicherung dem Patienten für den Verlust seines Beins eine sechstellige Abfindungssumme bezahlen musste.

An der Deformation der Nase fast verzweifelt

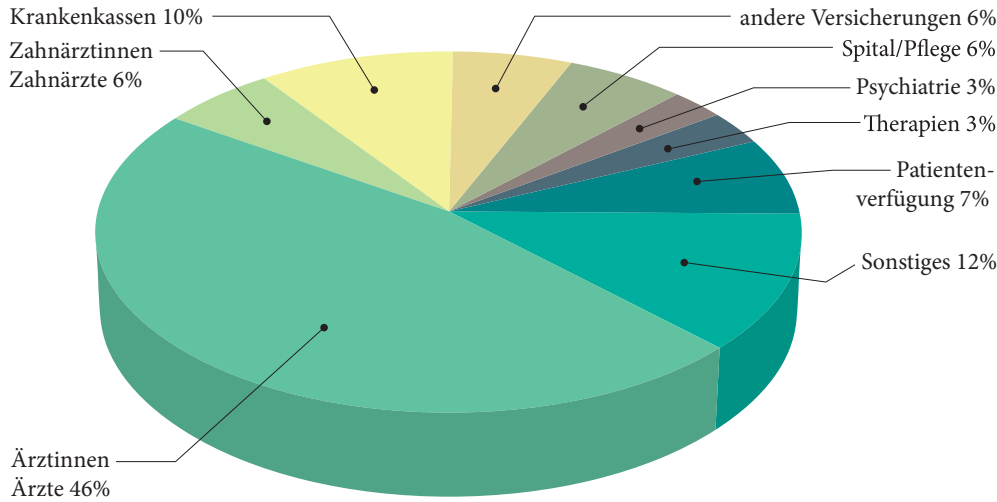
Frau L. hatte an einer chronischen Nasenatmungsbehinderung gelitten, deshalb wurde sie operiert. Leider war die Nase danach eindeutig verbreitert. Auch wurde sie immer grösser und auf der Nasenspitze bildeten sich kleine Äderchen. Von ihrem Operateur wurde die Patientin immer wieder getröstet. Nach einiger Zeit verlangte Frau L. die Zweitmeinung eines Spezialisten, der beim Vergleich des aktuellen Befundes mit den Aufnahmen vor der Operation eine wesentliche Veränderung des äusseren Nasenprofils feststellte. Er diagnostizierte eine Zyste, die sich mit Eiter gefüllt hatte. Die Nasenspitze stand kurz vor der Perforation. Dank einer Kostengutsprache des Kantonsarztes konnte Frau L. zu einer notfallmässigen Operation antreten. Bei der Öffnung des Abszesses kam ein Tupfer zum Vorschein. ▶

Es ist unfassbar, dass es sieben Monate dauerte, bis der vergessene Tupfer entfernt wurde. Hätte man der Patientin besser zugehört und sie ernst genommen, wäre ihr Leidensweg erheblich kürzer gewesen. •

STATISTIK

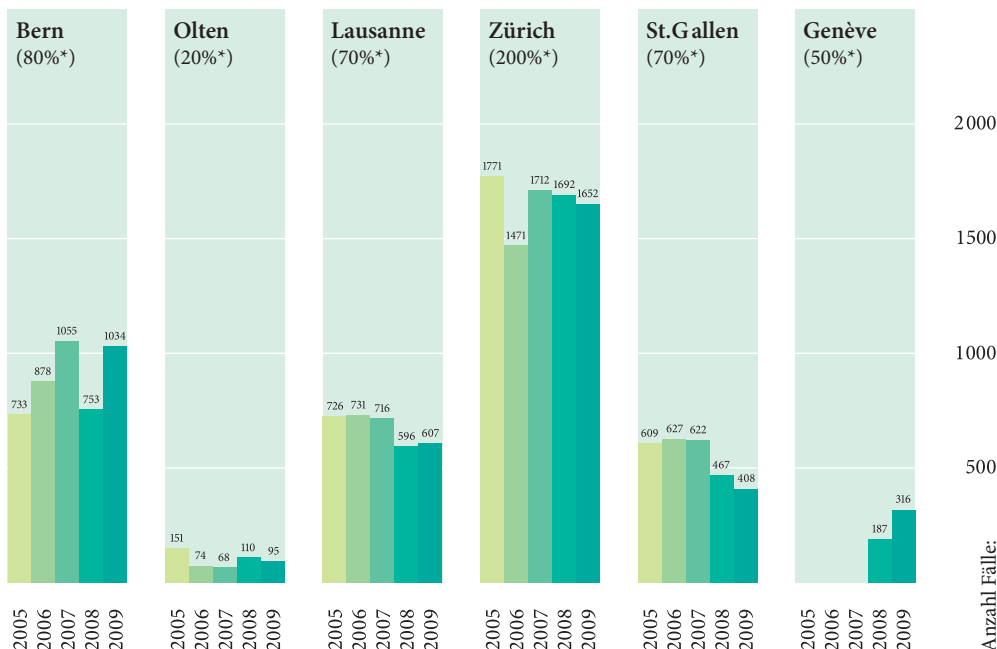
Probleme der Ratsuchenden bei der SPO, 2009

Fälle total: 4112



Ärztinnen/Ärzte = Spital und Arztpraxen
 Spital/Pflege = Abrechnung Hotellerie und Fragen über Pflegeleistungen
 Therapien = Medikamente, Physio- Ergotherapie bzw. alle nichtärztlichen Therapien

Beratungsstellenstatistik, 2005 - 2009



*Personelle Besetzung der Beratungsstellen in Stellenprozenten in Klammern

Vertretung

Die SPO war im Jahr 2009 in folgenden Gremien vertreten

Eidgenössische Kommissionen

- Eidgenössische Kommission für Analysen, Mittel und Gegenstände (EAMGK)

Im Stiftungsrat

- Stiftung Equam - Externe Qualitätskontrolle in Managed Care
- Stiftung für Patientensicherheit in der Anästhesie
- Stiftung für Patientensicherheit
- Stiftung für Zertifizierung, SanaCERT

Andere Kommissionen, Arbeits- und Projektgruppen

- Ausserparlamentarische Kommission EDI, Diagnoseregister
- Association Romande de Radioprotection ARRAD
- Begleitgruppe «Monitoring Analysenliste» des EDI/BAG
- Beirat Acredis
- Beratende Begleitgruppe eHealth Suisse
- Commission d'Ethique Clinique de la Communauté d'intérêts de la Côte, Vaud
- Ethikkommissionen für medizinische Forschung in den Kantonen SG und ZH
- Fondation artères, comité d'évaluation «confort patients», Genève
- Jury Verleihung des Anna Seiler-Gesundheitspreises des Kantons Bern
- Koalition Pro Palliative Care
- Nationale Arbeitsgruppe Information für Palliative Care
- Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken ANQ
- Rettungswesen KORE Kanton Bern
- SAMW «Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität»
- SAMW «Zertifizierung medizinischer Behandlung»
- SAPI, Schweiz. Arbeitsgemeinschaft für Patienteninteressen
- SGGG, Arbeitsgruppe Qualitätssicherung der Schweiz. Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe
- Spitalversorgungskommission Kanton Bern
- Verein Outcome, Qualitätssicherung in den Spitälern des Kantons Zürich, Qualitätskommission
- Zentrum für Technologiefolgen-Abschätzung

Halbgötter in Schwarz und Weiss – Rückblick auf einen Medizinskandal, der zum Justizskandal wurde

Im Berichtsjahr wurde das von Margrit Kessler verfasste Buch vorbereitet, welches Anfang 2010 erschienen ist. Entstanden ist ein eindrückliches Buch, das ein Stück der Geschichte der Patientenbewegung erzählt und aufzeigt, wie schwer es Patientinnen und Patienten in der Schweiz haben, zu ihrem Recht zu kommen.

Die Patientenschützerin Margrit Kessler erfährt, dass am Kantonsspital St. Gallen ein Chefchirurg mit hochgiftigen Substanzen operiert. Eine Patientin stirbt. Steckt hinter dem Vorgehen ein verstecktes, illegales Forschungsprojekt? Bleiben Rechte und Würde der Patienten gewahrt? Es kommt zum Prozess, Kessler sagt als Zeugin aus. Dann nimmt der Fall eine groteske Wendung: Während das Gericht dem hoch angesehenen Chefarzt ein Vergehen nicht nachweisen kann, sieht sich Margrit Kessler plötzlich selbst einem Straf- und Zivilverfahren ausgesetzt. Ist sie mit ihren Nachforschungen in Bereiche vorgedrungen, bei denen sie besser geschwiegen hätte? Margrit Kessler rollt die Geschichte ihres Kampfes um Transparenz und Gerechtigkeit aus ihrer Sicht auf und stützt sich dabei auch auf die Originaldokumente aus den langjährigen Prozessen.

Die prägnanten Vorworte des Buches haben Dr. iur. Peter Studer (Spezialist für Medienrecht) und Prof. Dr. med. Hans Säuberli (Ehrenmitglied der Schweizerischen Gesellschaft für Chirurgie) beigezeichnet. «Das hier Erzählte geht uns alle an, denn so ist es immer, wenn ein Vorkämpfer, eine Vorkämpferin für eine gerechte Sache in diesem Kampf persönliches Unrecht erleiden muss», so Prof. Säuberli. Dr. Studer schreibt: «Beängstigend, wie rasch die Gerichte darüber die elementaren Verfahrensrechte einer Angeklagten aus den Augen verloren. Das Gutachten des Doyens des Schweizer Strafrechts, Prof. Günther Stratenwerth, legt in aller Knappheit den Finger auf die wesentlichen Punkte».

Es ist der SPO ein Anliegen, mit diesem Buch allen die Möglichkeit zu bieten zu erfahren, was sich in diesen zehn Jahren des Prozesses alles hinter den Kulissen ereignet hat. Wir hoffen aber auch, dass es uns gelingt, wichtige Gremien zu sensibilisieren und aufzuzeigen, wie schwierig es für Patient/innen ist, zu ihrem Recht zu kommen. Als sehr wichtig erachten wir, dass bei dem zur Diskussion stehende Humanforschungsgesetz Korrekturen angebracht werden, so dass Experimente und Heilversuche an Patientinnen und Patienten nicht ohne eine schriftliche Aufklärung und Einwilligung durchgeführt werden dürfen.

Lotte Arnold-Graf, Geschäftsführerin SPO

Haftpflichtversicherungen verdienen viel Geld

Die SPO musste in den letzten Jahren feststellen, dass die Haftpflichtversicherungen immer weniger bereit sind, klare Haftpflichtfälle aussergerichtlich zu verhandeln und zu bezahlen. Auf Initiative der SPO wurden in den Kantonen Aargau, Basel, Bern, St. Gallen, Thurgau und Zürich politische Vorstösse oder Anfragen durchgeführt. Dabei wurde insbesondere gefragt, wie viel Haftpflichtprämien die Kantone in den letzten fünf Jahren bezahlt haben und wie viel in der gleichen Zeit an die betroffenen Patient/innen oder Hinterbliebenen ausbezahlt wurde. Im Kanton Aargau betrugen die Auszahlungen der letzten fünf Jahre lediglich 8% der einbezahlten Prämien, im Kanton St. Gallen betrug die ausbezahlte Summe im Zeitraum von 8 Jahren nur gerade 11%. Leider wurden die gestellten Fragen nicht in allen Kantonen analog beantwortet. Der Kanton Zürich z. B. gab nur für das Universitätsspital und das Kantonsspital Winterthur Teileinblick. Wie hoch die Auszahlungen an die Betroffenen waren, kann nicht überprüft werden, weil die Rückstellungen und Auszahlungen zusammengerechnet wurden. Dazu muss bemerkt werden, dass die meisten Rückstellungen aus unserer Erfahrung kaum ausbezahlt werden. Es ist deshalb anzunehmen, dass der Kanton Zürich sich etwa in der gleichen Grössenordnung wie die Kantone Aargau und St. Gallen bewegt.

Die SPO hat den Vorstand der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (GDK) in einen Schreiben gebeten, eine Prüfung der Haftpflichtprämien in den öffentlichen Spitalern durchzuführen und zudem folgende Fragen zu beantworten:

1. Können Sie sich einen nationalen Fonds vorstellen, der mit den Geldern der heutigen Haftpflichtprämien geäufnet wird?
2. Können Sie sich vorstellen, dass dieser Fonds von H+ verwaltet wird?
3. Können Sie sich vorstellen, dass bei uns wie in Schweden eine Disziplinarkommission die Klagen entgegennimmt und prüft?
4. Könnten Sie sich vorstellen, dass diese Kommission bzw. Behörde auch Sanktionen verordnet, wie es in Schweden der Fall ist?

Die SPO ist überzeugt, dass mit einer Auflösung der Haftpflichtversicherungen und einer Ablösung von einem nationalen Fondssystem viel Geld gespart werden könnte. Zurzeit bezahlt die Allgemeinheit zwei Mal – erstens über die hohen Haftpflichtprämien, und zweitens über die Sozialwerke, die an Stelle der Haftpflichtversicherungen die Betroffenen bei einer Sorgfaltpflichtverletzung unterstützen müssen.

Margrit Kessler, Präsidentin SPO

Bilanz (in CHF)

Aktiven total	441 312
Liquide Mittel	124 194
Zweckgebundene Geldmittel	214 914
Wertschriften	27 643
Forderungen	58 095
Aktive Abgrenzungsposten	4 773
Mobilien	11 693
Passiven total	441 312
Kurzfristiges Fremdkapital	29 194
Langfristiges Fremdkapital	118 105
Passive Abgrenzungsposten	5 000
Stiftungskapital	20 000
Allgemeine Reserve	30 000
Bilanzgewinn	24 099
Gebundene Rückstellungen	214 914

Erfolgsrechnung (in CHF)

Ertrag total	1 076 892
Spenden	179 462
Beiträge öffentl. Hand	213 024
Beiträge Gönnerverein	260 000
Beratungseinnahmen	424 493
Projekte	1 076
Broschüren und Zeitschriften	21 458
Erlösminderung MwSt.	-25 480
Finanzertrag	2 859
Aufwand total	1 069 040
Personal	815 911
Mieten	69 297
Büroaufwand	59 167
Werbung/Newsletter	108 687
Versicherungen/Spesen/Gebühren	3 728
Unterhalt und Reparaturen	5 682
Abschreibungen	6 568
Gewinn	7 852

Dank

Ein ganz herzlicher Dank gebührt allen unseren Mitarbeiterinnen für ihr grosses Engagement.

Den Mitgliedern des Stiftungsrates und des Ausschusses danken wir für die ideale Unterstützung und fachliche Begleitung während des Jahres.

Dank auch unseren Vertrauensanwälten, mit denen wir in konstruktiver Zusammenarbeit zum Wohle unserer Klientinnen und Klienten tätig sind.

Wir bedanken uns herzlich bei Behörden, Fachstellen, Ombudsleuten und vielen Fachpersonen, die wir um Rat, Auskunft und Unterstützung angehen durften. Dank diesen wertvollen Dialogen, den kompetenten Hinweisen, der Unterstützung und dem Vertrauen in unsere Arbeit, wissen wir uns auf dem richtigen Weg bei der Beratung, Information und Vertretung der Patient/innen.

Und ein ganz herzliches Dankeschön richten wir an alle Spenderinnen und Spender, die mit ihrer Hilfe und Unterstützung die weitere Entwicklung eines starken Patientenschutzes stärken. •

Beiträge der öffentlichen Hand (in CHF)

Aargau	10 000
Basel Stadt	1 000
Bern	45 024
Graubünden	6 000
Luzern	2 500
Nidwalden	1 000
Schaffhausen	1 000
Schwyz	4 500
Solothurn	12 000
St. Gallen	35 000
Uri	1 000
Zug	3 000
Zürich	70 000
Gemeinde Küsnacht ZH	500
Gemeinde Schlieren	500
Conférence Latine des Affaires Sanitaires et Sociales CLASS	10 000

SPO Patientenschutz

Geschäftsstelle, Härtingstr. 20, 8001 Zürich

Tel. 044 252 54 22, Fax 044 252 54 43

spo@spo.ch, www.spo.ch

