



Wir danken...

... zuallererst Margrit Kessler, die nach 18 Jahren als SPO-Präsidentin in den wohlverdienten Ruhestand getreten ist. Dass sie mit sage und schreibe 740 ehrenamtlichen Überstunden Abschied genommen hat, verdeutlicht einmal mehr, wie sehr unsere Präsidentin für die Anliegen der Patientinnen und Patienten gebrannt hat.

... den Mitgliedern des Stiftungsrates, insbesondere der abtretenden langjährigen Westschweizer Delegierten Anne-Marie Bollier, und dem Vorstand des Gönnervereins für die ideelle Unterstützung und fachliche Begleitung während des Jahres. Auch Vizepräsidentin Brida von Castelberg, Stiftungsrätin Franziska Sprecher und GöV-Präsidentin Annina Hess-Cabalzar leisteten 2017 jeweils über 100 Stunden ehrenamtliche Arbeit für den Patientenschutz!

... unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr vorbildliches Engagement und ihre kompetente Arbeit.

... unseren Vertrauensanwälten und Partnerorganisationen, den Behörden, Fachstellen, Ombudspersonen und Experten, mit denen wir konstruktiv zum Wohle der Patientinnen und Versicherten zusammenarbeiten durften.

... unseren Mitgliedern, allen Spenderinnen und Spendern, Sponsoren und der öffentlichen Hand, die mit ihrer Unterstützung einen starken Patientenschutz erst ermöglichen.

TÄTIKEITSBERICHT DER SPO 2017

Unser Engagement für die Patientenrechte

Beratung (Zahlen Vorjahr in Klammern)

- sieben Beratungsstellen in drei Sprachregionen;
- 5916 (5838) ratsuchende Patientinnen und Patienten, Angehörige sowie Versicherte wurden von qualifizierten Beraterinnen, einem ärztlichen Berater und einer Psychologin unterstützt, darin enthalten sind rund 2500 Auskünfte und Kurzberatungen der Geschäftsstelle;
- die ausführlichen Beratungen betrafen insgesamt 3416 Personen: 2090 Frauen, 1251 Männer und 75 Kinder;
- davon stellten 2041 (1661) oder 59,7% (49,7%) Fragen zu Behandlungen, Herausgaben der Krankengeschichte, Arzthonoraren sowie Arztzeugnissen;
- 355 medizinische Vorabklärungen, davon 74 zahnärztliche Mandate und 86 juristisch-medizinische Beratungen zusammen mit spezialisierten Anwältinnen und Anwälten.

Viele Ratsuchende wenden sich an die SPO, weil sie Behandlungsfehler vermuten. Bei den Arztbehandlungen waren 925 von 1655 (55,9%), bei den Zahnärzten 140 von 386 (36,3%) der Anfragenden dieser Ansicht. Unsere medizinischen Vorabklärungen zeigten, dass bei ca. zwei Dritteln aller Anfragen ein schicksalhafter Verlauf oder Kommunikationsprobleme vorlagen. Bei rund einem Drittel lagen Anhaltspunkte für Sorgfaltspflichtverletzungen vor.

Stiftungsrat der SPO

Ausschuss

Margrit Kessler, Alt-Nationalrätin,
Altstätten SG, Präsidentin
Brida von Castelberg, Dr. med., Zürich,
Vizepräsidentin
Stephan Bachmann, Basel/Luzern
Anne-Marie Bollier, Satigny GE,
Delegierte für die Westschweiz
Annina Hess-Cabalzar, M. A., Zürich
Simone Schmucki, lic. iur., St. Gallen

Mitglieder

Pierre-François Cuénoud, Dr. med.,
Diolly VS
Karl Ehrenbaum, MHM® Medical Hospital
Management, Zürich
Albert R. Gasser, Dr. med. dent., Zürich
Thomas Grieder, Dr. iur., Zürich
Ueli Müller, lic. rer. pol.,
Lohn-Ammannsegg SO
Marcel Mesnil, PD Dr. pharm.,
Corminboeuf FR
Gerhard Rogler, Prof. Dr. med., Dr. phil,
Zürich
Franziska Sprecher, Prof. Dr. iur., Köniz
Doris Zundel-Maurhofer, Dr. med.,
Utzenstorf BE

Vorstand des Gönnervereins SPO

Annina Hess-Cabalzar, M. A., Präsidentin
Anne-Marie Bollier, Apothekerin
Matteo Cheda, dipl. sc. nat. ETH
Maren Gerlach, dipl. Betriebswirtin, MPH
Thomas Grieder, Dr. iur.
Lorenz Schmid, Dr. pharm.

Unsere Dienste für die medizinische Vorabklärung möglicher Behandlungsfehler wurden insbesondere von Rechtsschutzversicherungen und Anwälten beansprucht. Schlüssel zum Erfolg war die fachkompetente Triage unserer Beraterinnen und ihre gute Zusammenarbeit mit den Anwälten. Wurde ein Fall rechtlich weiter verfolgt, war die Erfolgsquote für die Patient/innen entsprechend hoch.

Information und Öffentlichkeitsarbeit

Das Expertenwissen und die klaren Stellungnahmen der SPO zu aktuellen Themen des Gesundheitswesens wurden von den Medienschaffenden geschätzt. Neben Statements in Tageszeitungen, Fachpresse, TV und Radio referierten SPO-Vertreterinnen schweizweit vor Laien- und Fachpublikum. Ein neuer Informationsflyer wurde lanciert, das Patienteninformationsangebot um drei neue kostenlose Kurzratgeber sowie den «Patientenkompass» in italienischer Sprache ergänzt.

An der nationalen «Aktionswoche Patientensicherheit» der Stiftung Patientensicherheit Schweiz war die SPO mit Informationsständen im Inselspital Bern sowie in den Spitätern Olten (SO) und Wil (SG) präsent.

Charlotte-Häni-Fonds

Der Charlotte-Häni-Fonds finanziert die Durchsetzung möglicher Haftpflichtansprüche von Patientinnen und Patienten, die das mit dem Rechtsweg verbundene Kostenrisiko nicht selbst tragen können. Im Berichtsjahr wurden keine neuen Beiträge gesprochen. Ein Fall, der sich über Jahre hingezogen hatte, konnte erfolgreich abgeschlossen werden.

Geschäftsstelle

Wichtige Themen für die Geschäftsleitung waren im Berichtsjahr:

- Rücktritt der langjährigen Präsidentin Margrit Kessler (Ruhestand) und erfolgreiche Suche nach einer Nachfolgerin mit der Wahl von Susanne Hochuli
- politische und rechtliche Vorstösse, Teilnahme an Hearings sowie Stellungnahmen im Rahmen von Vernehmlassungen, u.a. zu den Themen Forschung mit Gesundheitsdaten (insb. Regulierung von Biobanken und Generalkonsent), «Ambulant vor Stationär», E-Health, Stärkung der Pflege und zum revidierten Transplantationsgesetz
- Teilnahme und Referat unserer Zahnarzt-Spezialistin Maggie Reuter am 4. Schweizer Implantat Kongress im November 2017
- Herausgabe des umfassenden SPO-Ratgebers «Der Patientenkompass» auf Italienisch
- Bundeshaus-Event mit Generalversammlung des SPO-Gönnervereins

Im Rahmen von mehr als 200 Treffen und Sitzungen hat die Geschäftsleitung der SPO die Patienten Anliegen in Kommissionen, Arbeitsgruppen, Stiftungen und Organisationen des Gesundheitswesens vertreten. An vier Redaktionssitzungen wurden die Inhalte der vier Newsletter SPO Aktuell / OSP-Actualités besprochen.

Stiftungsrat

Der Ausschuss des Stiftungsrats traf sich an zwei ordentlichen Sitzungen und besprach die Geschäfte der SPO. Der Stiftungsrat beriet sich ebenfalls an zwei Sitzungen. Neben Präsidentin Margrit Kessler und Ueli Müller trat auch die langjährige Westschweizer Delegierte Annemarie Bollier aus dem Stiftungsrat zurück – die Suche nach einer Nachfolge läuft.

Gönnerverein

Der Vorstand des SPO-Gönnervereins tagte zweimal und eruierte Möglichkeiten der langfristigen Mitgliederwerbung und -bindung, die ab 2018 im Rahmen einer überarbeiteten strategischen Ausrichtung umgesetzt werden sollen. Im Zentrum des Jahres stand die Generalversammlung mit Bundeshaus-Besuch im Mai – ein voller Erfolg: Zahlreiche Mitglieder und Interessierte folgten der Einladung, sich von Nationalrät/innen das Bundeshaus zeigen zu lassen. Der Gönnerverein organisierte zudem die Abschiedsfeier für Margrit Kessler mit zahlreichen Gästen aus Politik und Gesundheitswesen.

Barbara Züst, Geschäftsführerin

Kostenerstattung für Frau mit Behinderung nach SPO-Intervention

Die Schwester von Frau W. kann wegen spastischen Beeinträchtigungen kaum kauen. Das verunmöglicht auch ein «richtiges» Zähneputzen. Jahrelang übernimmt die Krankenkasse deshalb, wie bei solch schweren Gebrechen gesetzlich vorgesehen, eine spezielle Zahnbehandlung unter Narkose.

Im Frühling 2017 weigert sich die Kasse auf einmal, diese Behandlung zu bezahlen. Für Frau W., die sich um die Belange ihrer Schwester kümmert, unverständlich und auch finanziell ein Schock. Allein die Narkose kostet über 1000, die Spezialbehandlung weitere 1300 Franken. Frau W. meldet sich bei der SPO.

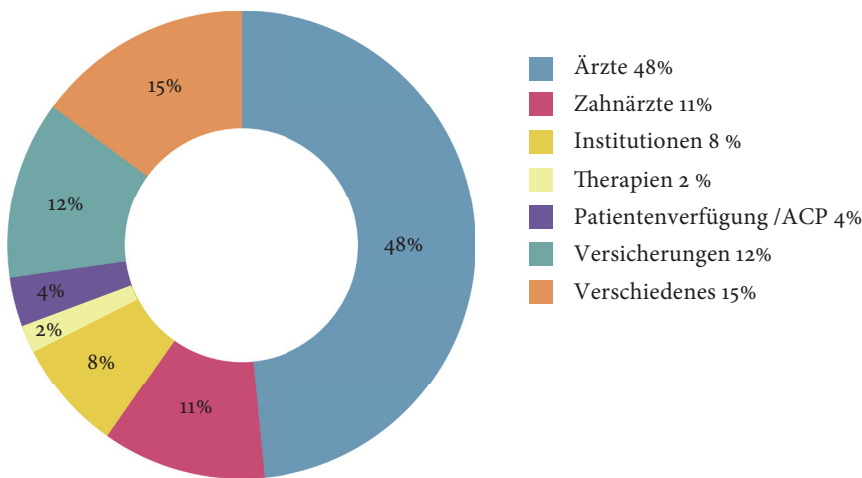
Wir setzen uns mit der Krankenkasse in Verbindung und bewegen diese dazu, den Fall neu zu prüfen. Weil der Zahnarzt die benötigten Unterlagen erst nach mehrmaliger Aufforderung bereitstellt, dauert es ein halbes Jahr – dann aber erhält Frau W. ihr Geld zurück. Sie schreibt uns: «Ich bin überzeugt, dass der Druck, den Sie durch Ihre Intervention (...) ausgeübt haben, wesentlich zum positiven Ausgang beigetragen hat. Dafür danke ich Ihnen herzlich!»

Akzeptieren Sie abschlägige Bescheide nicht einfach, wenn Sie überzeugt sind, dass ein Fehler vorliegt. Wehren Sie sich – wenn nötig mit Hilfe der SPO!

Maggie Reuter, zahnärztliche Beraterin SPO Patientenschutz

STATISTIK

Beratungsthemen bei der SPO, 2017



Ärztinnen / Ärzte = Spital und Arztpraxen
 Institutionen = Spitalhotellerie, Pflegeleistungen, Spitex, Psychiatrie
 Therapien = Medikamente, Physio- Ergotherapie bzw. alle nichtärztlichen Therapien
 Zahlen exkl. Kurzberatungen

Beratungsstellenstatistik, 2016–2017

	2017	2016
Bern	639	428
Olten	59	73
Genf	297	437
Lausanne	158	148
Zürich	1788	1778
St. Gallen	363	305
Tessin	112	169
TOTAL	3416	3338

SPO Statistik: Anzahl Fälle* pro Wohnkanton, Total 3416

AG	158	OW	5
AR	21	SH	24
AI	1	SZ	30
BL	68	SO	69
BS	61	SG	370
BE	738	TI	126
FR	54	TG	80
GE	190	UR	2
GL	8	VD	141
GR	52	VS	37
JU	4	ZG	32
LU	70	ZH / LAND	555
NE	11	ZH / STADT	447
NW	4	AUSLAND	58

*exkl. Kurzberatungen

Mitgliederbestand

Jahr	Einzelmitglieder	Familienmitglieder*	Kollektivmitglied	Total
2014	2748	5470	34	8252
2015	2746	5385	34	8165
2016	2739	5378	34	8151
2017	2787	5398	30	8215

→ 87,5% unserer Mitglieder leben in der Deutschschweiz, 7,8% in der Romandie und 4,7% im Tessin.

* die Familienmitgliedschaft wird mit einer durchschnittlichen Haushaltsgrösse von 2.5 Personen berechnet.

Beiträge der öffentlichen Hand (in CHF)

	2017	2016
Aargau	10000	10000
Basel-Stadt	7000	7000
Bern	38248	32424
Freiburg	2500	2500
Jura	500	0
Graubünden	6000	6000
Obwalden	0	1000
Schaffhausen	2500	1500
Schwyz	5100	5600
St. Gallen	22000	22000
Uri	1000	1000
Waadt	10000	10000
Zug	3000	5000
Zürich	70000	70000
Eidg. Büro für Konsumentenfragen	14907	44639
TOTAL	186931	224487

Vertretung

Die SPO war im Jahr 2017 in folgenden Gremien vertreten:

Eidgenössische Kommissionen (Wahlen)

- Eidg. Kommission für allgemeine Leistungen und Grundsatzfragen (ELGK)
- Eidg. Kommission für Analysen, Mittel und Gegenstände (EAMGK)
- Eidg. Arzneimittelkommission (EAK)

Im Stiftungsrat

- Stiftung Equam – Externe Qualitätssicherung in der Medizin
- Stiftung für Patientensicherheit in der Anästhesie (SGAR)
- Stiftung Patientensicherheit Schweiz
- Stiftung für Zertifizierung, SanaCERT

Andere Kommissionen, Arbeits- und Projektgruppen

- Beirat Acredis, Gruppe führender Spezialzentren für Ästhetische Chirurgie
- Beirat Schweizerisches Konsumentenforum kf
- Beirat der Umsetzer und Nutzer eHealth Schweiz
- Beirat CAS Health Communication, MAZ/Hochschule Luzern
- Commission cantonale pour la sécurité des patients et la qualité des soins (CSPQS), Kanton Waadt
- Commission consultative de l'aide sanitaire urgente, Kanton Genf
- Fachausschuss Docupass, Pro Senectute
- Fachbegleitgruppe Medikationssicherheit Stiftung Patientensicherheit
- Forum d'échange et de discussion avec les associations de patients et de proches, Hôpital du Valais
- KPSPQ Kantonale Kommission für die Patientensicherheit und die Versorgungsqualität VS
- Qualitätssicherungskommission der Schweizerischen Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe SGGG, Dr. Brida von Castelberg
- Roundtable mit Bundesrat Alain Berset
- SAMW – Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften: diverse Arbeitsgruppen
- SAPI – Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Patientinnen- und Patienteninteressen
- Swissmedic-Arbeitsgruppe der Patienten- und Konsumentenorganisationen
- Verein Gesundheitsbildung Schweiz
- Vorstand Akademie Menschenmedizin
- Vorstand Verein Smarter Medicine – Choosing Wisely Switzerland

Zudem vertrat die SPO die Patienten Anliegen 2017 im Rahmen von über 40 befristeten Engagements (Vernehmlassungen, Evaluationen, Qualitätssicherung u.a.) und Events (Fachtagungen, Vorträge, Workshops).

«Ambulant vor stationär» – zuerst müssen die Fehlanreize weg

Ambulante Eingriffe sind meist günstiger als stationäre. Doch Fehlanreize bei der Finanzierung bremsen bisher eine Entlastung bei den Gesundheitskosten: Die Kosten für stationäre Eingriffe werden zwischen Kantonen (55%) und Krankenkassen (45%) geteilt, ambulante Eingriffe von den Kassen allein bezahlt. Das führt zur absurden Situation, dass teurere stationäre Leistungen für die Spitäler wie für die Kassen oft attraktiver sind. Den Rest berappt der Kanton, die Gesundheitskosten steigen weiter.

Im Jahr 2017 installierten mehrere Kantone Listen mit Eingriffen, die ihre Spitäler ambulant vornehmen müssen, oder kündigten solche Listen an. Doch was es wirklich braucht, ist eine einheitliche Finanzierung von ambulanten und stationären Leistungen. Der gleiche Eingriff muss gleich vergütet und zwischen den Kostenträgern gleich aufgeteilt werden, egal wie er durchgeführt wird. Über die Frage «Ambulant oder stationär?» sollten allein medizinische Gründe entscheiden.

Die unterschiedliche Finanzierung kann im heutigen System unmittelbar negative Konsequenzen für das Patientenwohl haben – noch während der Behandlung. Eine Patientin fühlt sich nicht gut, aus einem ambulant geplanten Eingriff wird doch ein stationärer Aufenthalt – und schon können erhebliche Kosten entstehen, die von der oft nur für ambulante Behandlungen geltenden Kostengutsprache nicht abgedeckt werden. Auch deshalb braucht es die einheitliche Finanzierung. Denn aus Patientensicht sind mehr ambulante Behandlungen grundsätzlich zu befürworten: Menschen sind am liebsten zu Hause, auch dann, wenn sie sich von einer Operation erholen.

Stephan Bader, Redaktion SPO Aktuell

Expertenbericht des Bundesrates zu Kostendämpfung: Die SPO sass mit am Tisch

Wenn die Politik nicht mehr weiter weiss, setzt sie Expertinnen und Experten ein, die möglichst unabhängig versuchen, Lösungsvarianten zu erarbeiten. So hat es der Bundesrat auch angesichts der Kostensteigerung im Gesundheitswesen gemacht und Fachpersonen mit medizinischem oder gesundheitsökonomischem Hintergrund beauftragt, «Kostendämpfungsmassnahmen zur Entlastung der OKP» (der obligatorischen Krankenpflegeversicherung) zu erarbeiten. Der Bericht der Gruppe liegt seit Oktober 2017 vor.

Zu den 14 Expertinnen und Experten, die sich zum Thema Kostendämpfungsmassnahmen bereits im Voraus profiliert haben, gehörte auch die Vizepräsidentin der SPO, Brida von Castelberg. Als langjährige Chefärztin brachte sie ihr Fachwissen in die Expertengruppe ein – dabei standen in ihrem Fokus immer die Patientinnen und Patienten.

Wie der Bundesrat sieht von Castelberg in der Grundversicherung ein Sparpotenzial von rund 20 Prozent – notabene ohne Reduktion der Qualität. «Wird am richtigen Ort gespart, spüren das die Patientinnen und Patienten nicht», sagt von Castelberg und doppelt nach: «Eigentlich sollten wir alle als Prämien- und Steuerzahlende die Mentalität eines Auftraggebers im Gesundheitswesen haben. Ich auf jeden Fall würde gerne mitbestimmen, ob mein Geld in unnötigen MRI, Computertomographien, Knieoperationen oder Spitalinfrastrukturen versickert oder damit effiziente, qualitativ hochstehende und nötige Behandlungen finanziert werden!»

Die 38 Massnahmen, welche die Expertengruppe zur Kostendämpfung vorgeschlagen hat, werden nun priorisiert weiterentwickelt. Sobald konkrete Umsetzungsvorschläge vorliegen, wird sich die SPO in die politische Debatte einschalten.

Susanne Hochuli, Präsidentin SPO Patientenschutz

Bilanz 31. Dezember 2017 (in CHF)

Aktiven total	540 907
Flüssige Mittel	418 816
Freie Mittel	224 489
Fondsvermögen	194 327
Wertschriften	30 833
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	46 032
Übrige kurzfristige Forderungen	1 115
Aktive Abgrenzungsposten	32 014
Übrige Finanzanlagen	8 670
Sachanlagen	3 428

Passiven total	540 907
Kurzfristiges Fremdkapital	22 280
Langfristiges Fremdkapital	164 385
Zweckgebundene Fonds	194 327
Stiftungskapital	20 000
Gewinnvortrag	178 637
Jahresverlust/-gewinn	-16 442

Erfolgsrechnung (in CHF)

Ertrag total	1 272 369
Beratungseinnahmen	555 895
Beiträge Gönnerverein	335 000
Spenden	184 766
Beiträge öffentliche Hand	186 931
Übrige Einnahmen	46 122
Erlösminderungen	-36 345

Aufwand total	-1 289 014
Personal	-1 055 706
Raumaufwand	-55 868
Büro/Verwaltung	-69 573
SPO Aktuell/Werbung	-98 132
Versicherungen/Spesen/Gebühren	-1 797
Unterhalt und Reparaturen	-5 674
Abschreibungen	-2 265

Betriebliches Ergebnis	-16 645
-------------------------------	----------------

Finanzertrag	1 083
Finanzaufwand	-880

Jahresverlust/-gewinn	-16 442
------------------------------	----------------

Mitarbeiter /innen**Geschäftsstelle Zürich**

- Barbara Züst, lic. iur. HSG, Geschäftsführung
- Ayse Poffet, lic. phil. I, Leitung Finanzen und Administration
- Maja De Boni, Buchhaltung
- Gabriela Lassnig, Backoffice (ab Mai)
- Corinne Kissling (freie Mitarbeit), Übersetzungen
- Katrin Bachofen (freie Mitarbeit), Redaktion SPO Aktuell
- Stephan Bader (freie Mitarbeit), Kommunikation

Beratungsstelle Zürich

- Sabine Hablützel
- Margrit Kessler
- Rita-Lena Klein
- Andrea Kunz
- Nicole Rapin (ab Aug.)
- Maggie Reuter
- Barbara Rocks
- Daniel Tapernoux, Facharzt Innere Medizin
- Barbara Züst, lic. iur.

Beratungsstelle Bern

- Regula Balmer
- Barbara Gassmann
- Stephanie Schabert

Beratungsstelle St. Gallen

- Christina Strässle
- Daniel Tapernoux, Facharzt Innere Medizin

Beratungsstelle Lausanne

- Véronique Domenjoz

Beratungsstelle Olten

- Monika Schober Vollgraff (bis Okt.)
- Nadia Pernollet (ab Nov.)

Beratungsstelle Genf

- Karima Kassam (bis Sept.)
- Martine Rehm, lic. iur. (ab Okt.)

Beratungsstelle Tessin

- Chantal Agthe-Soldini, Betreuung Tessin vom Büro Zürich aus

Revisionsstelle

- PriceWaterhouseCoopers AG, Niederlassung Zürich