

Foto: Fotolia

## SCHWERPUNKTTHEMA

### Die Qual der Spitalwahl: Qualitätsvergleiche im Internet

**Qualitätsvergleiche können Patienten bei der Spitalwahl die Orientierung erleichtern. Doch die derzeit auf Internetplattformen publizierten Zahlen helfen den Patienten nicht wirklich weiter. Sie können sogar irreführend sein.**

DANIEL TAPERNOUX – Der 70-jährige ehemalige Lehrer Bruno Müller (Name geändert) hatte im letzten Jahr vorübergehende Beschwerden im linken Unterbauch. Der Hausarzt machte Zusatzuntersuchungen (Ultraschall, CT), fand eine Infektion von Darmausstülpungen (Divertikulitis) als Ursache und behandelte mit Antibiotika. Nach Abheilung zeigten sich in der Dickdarmspiegelung wenige Darmausstülpungen.

Aktuell leidet Bruno Müller seit zwei Monaten unter teilweise blutigem Durchfall. Bei Darmwandverdickung (Ultraschall) hat ihn sein Hausarzt erneut antibiotisch behandelt. Der Arzt schlägt Bruno Müller bei fehlender Besserung eine operative Entfernung des betroffenen Darmstücks im Spital A vor.

#### Qualitätsvergleiche im Internet

Ein Nachbar rät Bruno Müller dringend vom Spital A ab. Ein Kollege des Nachbarn habe nämlich vor drei Jahren bei einer Darmoperation eine Infektion eingefangen. Er vermute, sie würden da nicht sauber arbeiten. Spital E sei viel besser. Bruno Müllers Tochter Nicole sucht daraufhin im Internet nach Qualitätsvergleichen zwischen den Spitälern und findet:



#### EDITORIAL

Margrit Kessler,  
Präsidentin SPO  
Patientenschutz

Die Weihnachtszeit ist die Zeit der Freude. Anders als der Ständerat will der Nationalrat auf den Entwurf des Bundesrates zur Stärkung der Qualität im Gesundheitswesen eintreten: Eine Verbesserung der Qualität könne sowohl Leiden verhindern als auch unnötige Kosten vermeiden. Ziel ist, bereits laufende Qualitätsbestrebungen verschiedener Organisationen besser zu koordinieren und zu unterstützen. Das soll mit der Definition von nationalen Zielen, Qualitätsprogrammen sowie mit der Schaffung und Finanzierung einer nationalen Koordinationsplattform passieren. Schön, dass doch noch Wunder geschehen!

*Margrit Kessler*



## Vorsicht bei Qualitätsvergleichen im Internet

DANIEL TAPERNOUX – Die im Schwerpunktthema genannten Qualitätszahlen (Fallzahlen, Infektionen, Patientenzufriedenheit) stammen alle aus Messungen von:

- ANQ, Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken, [www.anq.ch](http://www.anq.ch)
- BAG, Bundesamt für Gesundheit, [www.bag.admin.ch/hospital/](http://www.bag.admin.ch/hospital/)

Auf weitere, aktuell bereits publizierte Qualitätszahlen ANQ (Sturz, Druckgeschwür) und BAG (Sterblichkeit) wird bewusst nicht eingegangen, da sie Patienten wenig hilfreiche Informationen liefern.

Unterdessen gibt es einige internetbasierte Plattformen, welche Zahlen aus den genannten Quellen aufarbeiten. Dabei kommt es nach unserer Ansicht zu weiteren Verzerrungen und schlussendlich irreführenden Angaben.

Wir raten momentan (abgesehen von Fallzahlen) davon ab, solche Plattformen bei der Spitalwahl zu berücksichtigen. Die Fallzahlen können nur zu einer groben Orientierung und zum Ausschluss von gewissen Spitälern dienen (z. B. bei unter 20 Eingriffen pro Jahr).

Wir empfehlen in erster Linie, das Gespräch mit den behandelnden Ärzten zu suchen. Vor allem Ihr Hausarzt/Ihre Hausärztin kann Ihnen wertvolle Informationen geben, weil er/sie Sie, Ihre Krankheiten und das medizinische Umfeld kennt. Weiter kann es sich lohnen, eine Zweitmeinung einzuholen, vor allem um den medizinischen Grund (Indikation) für einen Eingriff zu überprüfen. Weiterführende hilfreiche Angaben zum Sammeln und Bewerten von Informationen sowie zur selbstbestimmten Entscheidung finden Sie in unserem Ratgeber «Patientenkompass». Ebenfalls enthält der «Patientenkompass» wertvolle Hinweise und Tipps zur Vorbereitung auf ein Gespräch mit Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin. •

## ► Fortsetzung Schwerpunktthema

Qualitätsmerkmal / Spital	Spital A	Spital E
<b>Fallzahl</b> , Anzahl Operationen des Dickdarms wegen Darmausstülpungen ohne Durchbruch/Abszess pro Jahr	66	10
<b>Anzahl Infektionen</b> pro 100 Dickdarmeingriffe jeglicher Art, korrigiert (siehe Erklärungen)	15	0
<b>Patientenzufriedenheit</b> , Durchschnitt über alle fünf Fragen und alle Patienten des Spitals, Skala: 1–10 (max. zufrieden)	9,03	9,44

### Erklärungen zu den Qualitätsmerkmalen

Die *Fallzahlen* sind die verlässlichste Angabe. Vereinfacht gilt: Je mehr Fälle, desto besser. Die wichtigste Angabe fehlt aber leider. Für Patienten wäre es entscheidend zu wissen, wie viele Behandlungen ein einzelner Arzt vornimmt. *Fazit*: Bei nur 10 Eingriffen in Spital E ist Vorsicht geboten, da bei dieser Zahl kaum ein Arzt über genügend Routine verfügt.

Bei den *Infektionen* hängen die Zahlen in erheblichem Mass von den Vorerkrankungen und anderen Faktoren ab. Zur Korrektur nimmt man die drei Faktoren: 1. Krankheitsschwere, 2. Verunreinigung des Operationsgebiets und 3. Dauer der Operation. Dann wird in einem Modell das Risiko für einen Durchschnittspatienten berechnet, damit ein Vergleich zwischen verschiedenen Spitälern möglich wird. Diese Korrektur kann Fehler begünstigen und berücksichtigt nur wenige Einflussfaktoren. Deshalb ist fraglich, ob das Spitalteam einen grossen Einfluss auf die so korrigierte Anzahl Infektionen hat. *Fazit*: Bei einer Zahl von nur 22 Fällen (alle Dickdarmeingriffe in Spital E) ist ein Vergleich kaum möglich. Die Wahrscheinlichkeit für ein zufälliges Ergebnis, hier z. B. keine Infektion zu messen, ist gross.

Die *Patientenzufriedenheit* ist vor allem durch die Krankheitsschwere beeinflussbar. Vereinfacht gilt: Je kränker, desto unzufriedener. Die Aussage über die medizinische Qualität ist deshalb sehr beschränkt. Eine Auswahl von möglichst gesunden Patienten durch ein Spital wirkt sich zudem günstig aus. *Fazit*: Auch hier ergibt sich wenig Hilfe bei der Spitalwahl.

Alle veröffentlichten Qualitätszahlen sind dennoch sehr wichtig. Sie dienen – im besten Fall – der Verbesserung der Behandlungsqualität. Zum Beispiel können durch Hygienemassnahmen Infektionsraten gesenkt werden. Die Wirksamkeit kann dann anhand von Messungen in den Folgejahren innerhalb eines Spitals überprüft werden. Daneben ist die Transparenz zentral. Dies gilt gerade in Bereichen, die für die Verantwortlichen unangenehm sind.

Leider helfen die derzeit publizierte Zahlen den Patienten bei der Spitalwahl nicht wirklich weiter. Sie können sogar irreführend sein. Bei Bruno Müller stellte sich heraus, dass die Ursache Bakterien (*Clostridium difficile*) waren. Er musste zwar mit speziellen Medikamenten, aber – zumindest im Moment – nicht operativ behandelt werden. Unterdessen geht es ihm besser. Es steht eine zweite Darmspiegelung an, um eine zugrundeliegende Entzündung nicht zu verpassen.

### Fazit

Dieser Fallausgang zeigt eine Lücke im jetzigen System der Qualitätsmessung auf. Was nützen die besten Behandlungen, wenn der Behandlungsgrund (Indikation) nicht gegeben ist. Vor allem gilt dies, wenn man die Risiken bedenkt.

Wir fordern deshalb dringend, nebst den Messungen der Ergebnisqualität (z. B. Infektionsraten), Messungen der sogenannten Indikationsqualität. Dies heisst, dass man den Grund für eine Behandlung überprüft. Ziel ist eine Senkung der Zahl von nutzlosen, aber teilweise gefährlichen Massnahmen. •

## Ein unverständliches Urteil

Das Bundesgerichtsurteil zu dem nebenstehenden Fall ist unhaltbar. Wie soll ein Patient wissen, dass er in der Standardtherapie nicht versichert ist, obwohl im Aufklärungsprotokoll der Versicherungsschutz beim Auftreten eines Schadens zugesichert wird?

Der Patient weiss nicht, in welcher Gruppe er sich befindet, ob A, B oder C. Oft wissen es auch die Ärzte nicht. Wäre der Patient in keiner Studie gewesen und die Parästhesien (Lähmungen) wären aufgetreten, hätte der behandelnde Arzt das Oxaliplatin gestoppt. Es steht in der Fachinformation: «Wenn Parästhesien mit funktionellen Beeinträchtigungen bis zum nächsten Behandlungszyklus fortbestehen, ist Oxaliplatin abzusetzen.»

Bei einer medizinischen Behandlung ausserhalb der Forschung entscheidet der Patient ausschliesslich in eigenem Interesse. Anders im Rahmen der Forschung: Als Teilnehmer an einer Studie werden Patienten nicht als Individuen, sondern als Teil eines Kollektivs betrachtet. In der Forschung vermischen sich daher die persönlichen Interessen und Hoffnungen der Patienten mit fremden Interessen, dem Drittinteresse nach allgemeinem Erkenntnisgewinn des Forschers und dem Interesse des Herstellers. Nicht ausser Acht lassen darf man das finanzielle Interesse des Studienarztes. Bezahlt doch die Pharmaindustrie je nach Studie über 20'000 Franken pro Versuchspatient. Muss die Studie aus einem Grund abgebrochen werden, dann fällt auch ein Teil oder die ganze Entschädigung weg.

**Fazit:** Zurzeit können wir nur raten, lassen Sie sich gut beraten, bevor Sie an einem Forschungsprojekt teilnehmen. Die Politiker müssen den Versuchspatienten dringend einen besseren gesetzlichen Schutz im Humanforschungsgesetz und eine Ombudsstelle zur Verfügung stellen. •

Margrit Kessler

## Lähmungserscheinungen nach Medikamententest: keine Genugtuung für Patienten

**Ein Patient, der bei einem Forschungsprojekt eine bleibende Lähmung erlitt, verlangte eine Genugtuung von der Haftpflichtversicherung für Forschung. Das Bundesgericht hat die Klage jedoch abgewiesen.**

MARGRIT KESSLER – Ein Patient erlitt bei einem Forschungsprojekt eine bleibende Lähmung. In der Folge verlangte er von der speziellen Haftpflichtversicherung für Forschung Genugtuung für die erlittenen Lähmungen, doch das Bundesgericht wies die Klage ab. Der Patient muss nun die Gerichtskosten von 3500 Franken tragen und der Gegenpartei 4000 Franken vergüten. Zudem wird er für das erstellte Gutachten, das im Rahmen des Verfahrens nötig war, rund 17'000 Franken bezahlen müssen.

In der durch einen grossen Pharmakonzern finanzierten Studie wurden neue Medikamente gegen Krebs getestet. Der Versuchspatient verliess sich auf die Informationsdokumentation, in der es hiess: «Ich weiss, dass eine Versicherung allfällige Schäden abdeckt, die aufgrund der Teilnahme an der Studie entstehen.»

In einem weiteren Infoblatt stand zudem: «Sollte es im Rahmen der Studie zu einem Schaden kommen, erhalten Sie eine vollständige und umfassende Kompensation.» Dieses Infoblatt wurde von der kantonalen Ethikkommission für die Forschung am Menschen und von der Swissmedic, der schweizerischen Zulassungs- und Aufsichtsbehörde für Heilmittel, autorisiert.

### Sachverhalt: Die Probanden wurden in drei Gruppen eingeteilt

- Gruppe A: Standard-Chemotherapie: 5-Fluoruracil in Kombination mit Leucovorin und Oxaliplatin
- Gruppe B: Standard-Chemotherapie zusätzlich Bevacizumab
- Gruppe C: Standard-Chemotherapie zusätzlich Bevacizumab und Capecitabin

Der Patient (Beschwerdeführer) war in der Gruppe A eingeteilt und litt nach zehn Behandlungen (vorgesehen waren 12) an Lähmungserscheinungen an den Extremitäten. Die Behandlung wurde nach Absprache und Einwilligung des Probanden trotz den Lähmungen zu Ende geführt, was zu einem bleibenden Nervenschaden führte.

Weil sich die geschädigten Nerven nicht mehr erholten, verlangte der ehemalige Proband eine Genugtuung von 50'000 Franken. Diese wird er aber nicht erhalten, weil das Bundesgericht in seinem Urteil festhält, dass der Patient aufgrund der Patienteninformation nicht darauf vertrauen konnte, dass sämtliche Nebenwirkungen und Folgeschäden vom Sponsor abgegolten werden müssen.

Der Patient hätte gemäss Bundesgericht die Haftungshinweise in den Infoblättern so verstehen müssen, dass sich die Haftung nur auf die zu testenden zusätzlichen Substanzen beziehen. Weil der Patient mit einer herkömmlichen Therapie behandelt worden sei, wäre es auch ausserhalb der Studie zu Komplikationen gekommen. Zudem hätten die Ärzte keine Behandlungsfehler begangen. •

*Lesen Sie den Kommentar zu diesem Bundesgerichtsurteil in der Randspalte.*

## SPO-Geschäftsführerin Lotte Arnold geht in Pension



**Genau acht Jahre lang führte Lotte Arnold die Geschäfte der Schweizerischen Stiftung SPO Patientenschutz. Ein Gespräch zum Abschied.**

*Lotte Arnold, was hat Sie 2008 gereizt, die SPO-Geschäftsführung zu übernehmen?*

Mich reizen vielseitige unternehmerische Tätigkeiten, bei denen man nicht Arbeit ab-, sondern Neues aufbaut. Eine solche Aufgabe bot mir die SPO.

*Welche Herausforderung stellte sich da besonders?*

Wer sich für «Schwache» einsetzt, läuft schnell Gefahr, in die ehrenamtliche Ecke gestellt zu werden. Die SPO bietet aber professionelle Dienstleistungen, und so sollte sie auch auftreten. Ich intensivierte die Zusammenarbeit zwischen den Beratungsstellen und führte eine Corporate Identity samt Jahresplanung, Leitbild und Langfriststrategie ein. Auch konnte ich von meiner Erfahrung und Vernetzung profitieren, um neue Kooperationspartner zu gewinnen, mit denen die SPO Schnittmengen aufweist.

*Hat sich das gelohnt?*

Ganz klar. Finanzierten wir uns früher nur über öffentliche Mittel, Spenden und Mitgliederbeiträge, so konnten wir über Partnerprojekte neue Eigenleistungen erschliessen und Klumpenrisiken verringern. Auf diese Stärkung der Finanzen bin ich stolz. Eine Interessenorganisation kann nur Wirkung entfalten, wenn Reserven da sind. Unabhängigkeit bleibt aber unser höchstes Gut, die Mittel bleiben deshalb begrenzt.

*Was kann Ihre Nachfolgerin noch aufbauen?*

Die SPO müsste eigentlich breiter bekannt sein. Im Prinzip schlummert da ja ein enormes Mitgliederpotenzial: Jeder ist mal Patient. Nur: Wer gesund ist, verdrängt das gern – viele Leute kommen erst zu uns, wenn etwas schiefgelaufen ist. Wir arbeiten aber verstärkt auch präventiv, statt nur zu «reparieren». Die SPO soll und kann Patienten auch vor und während Behandlungen wichtige Unterstützung bieten. Meine Nachfolgerin Barbara Züst steht exemplarisch für diesen Ansatz.

*Welche Patiententhemen werden Sie auch in Zukunft verfolgen?*

Sicher das Grossprojekt E-Health, das ich mehrere Jahre als Patientenvertreterin mitbetreut habe. Ich bin überzeugt, dass die digitale Patientenakte ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu selbstbestimmteren Patienten sein wird. •

*Interview: Stephan Bader*



Künftig mehr Zeit für die Kunst – Lotte Arnold: «Lady with red hat».

### Zum Abschied von Lotte Arnold

Schon acht Jahre ist es her, dass Lotte Arnold zur Geschäftsführerin der SPO gewählt wurde. Damit gewann die SPO nicht nur eine kollegiale, hilfsbereite und zuverlässige Mitarbeiterin, sondern vor allem eine Geschäftsführerin, die die Finanzen zu jeder Zeit fest im Griff hatte. Als vorübergehend die Mandate der Rechtsschutzversicherungen massiv zurückgingen, mussten wir zwar alle «Haare lassen» und unser Pensum reduzieren, doch Lottes einfühlsame Art konnte die Gemüter beruhigen, und ihr Know-how führte das SPO-Schiff von der stürmischen See zurück in den ruhigen Hafen.

Lotte war der ruhende Pol in unserem Büro und stets gut gelaunt. Nur selten konnte sie etwas aus der Fassung bringen. Als sie die Geschäftsstelle übernahm, waren wir noch nicht ganz sicher, ob ich, weil ich einem Chefarzt an den Karren gefahren war, bald im Gefängnis landen würde. Während dieser Unsicherheit gab Lotte mir immer das Gefühl: Wir schaffen es! Ihre Begeisterungsfähigkeit überzeugte zudem die Verlegerin Yvonne-Denise Köchli, diesen «Krimi» in Buchform herauszubringen. Später verlegte Köchlis Edition Xanthippe auch Barbara Züsts «Patientenkompass», den umfassenden Ratgeber der SPO. Nicht nur hier profitierte die SPO von Lottes hervorragender Vernetzung.

In der Gesundheitspolitik vertrat Lotte Arnold die Patienteninteressen bei eHealth Schweiz, der wichtigen beratenden Begleitgruppe zum elektronischen Patientendossier, und in der Schweizerischen Arbeitsgemeinschaft für Patienteninteressen SAPI.

Für all diese Arbeit möchten wir Lotte Arnold herzlich danken und wünschen ihr für die Zukunft alles Gute. Für diese Zukunft ist Lotte gut aufgestellt: Sie ist nebenamtlich Künstlerin und malt wunderschöne Bilder. Jetzt wird sie ihr Hobby vollamtlich geniessen können. •

*Margrit Kessler*



## SPO INTERN

### Barbara Züst – neue Geschäftsführerin



Seit dem 1. November 2016 ist Barbara Züst als Geschäftsführerin der Schweizerischen Stiftung Patientenschutz neu mit der Gesamtleitung betraut und löst damit Lotte

Arnold ab, die Ende Oktober 2016 pensioniert worden ist (siehe auch Seite 4). Barbara Züst hat 2008 bei der SPO in Zürich als Beraterin begonnen und war seit 2011 als Co-Geschäftsführerin (fachliche Leiterin) tätig. Ihre Priorität für die Zukunft wird das Fundraising sein, denn die SPO braucht mehr finanzielle Unterstützung und mehr Mitglieder.

Befragt nach dem nächsten Entwicklungsschritt der SPO sagt sie: «Neben dem Patientenschutz soll ein neuer Schwerpunkt ‹Selbstbefähigung/Eigenverantwortung› wachsen. Dies wollen wir erreichen, indem wir beispielsweise unsere Ratgeberkultur ausbauen und mehr Entscheidungshilfen anbieten. Zudem wollen wir als neue Zielgruppe neben den Patienten auch die Angehörigen vermehrt ansprechen und unterstützen. Das bedeutet einen Ausbau der Angehörigenarbeit.»

#### Direkten Kontakt zu Patienten intensivieren

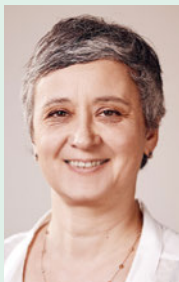
Weitere Ziele sieht Barbara Züst in der stärkeren Zusammenarbeit mit dem Bund, etwa im Rahmen der Einführung des elektronischen Patientendossiers oder bei der Einführung des Krebsregis-

terierungsgesetzes. Zudem strebt sie mehr Präsenz in den Spitälern an mit Aktionen, wie sie dieses Jahr bereits im Spital in Olten und im Kantonsspital St. Gallen stattgefunden haben. Es sei dies eine gute Gelegenheit, um direkt mit den Patienten in Kontakt zu kommen und diese mit der SPO und ihren Dienstleistungen bekannt zu machen. Es sei erstrebenswert, dass sich die Patienten bei Fragen oder individuellen Problemen bereits vorgängig von der SPO beraten lassen und nicht nur dann, wenn etwas schiefgelaufen ist.

Als weitere wichtige Neuerung nennt Barbara Züst die Veränderung beim Standort der SPO in Bern. Er wird durch die neue Beraterin Barbara Gassmann gestärkt, die ein 80-Prozent-Pensum ausüben und auch politische und repräsentative Aufgaben übernehmen wird. (ba)

## SPO INTERN

### Ayse Poffet – neue Leiterin Finanzen und Administration



Seit dem 1. November 2016 ist Ayse Poffet Ritscher bei der Schweizerischen Stiftung Patientenschutz zu 50 Prozent als Leiterin Finanzen und Administration tätig.

Die schweizerisch-türkische Doppelbürgerin ist verheiratet und Mutter zweier erwachsener Kinder. Ayse Poffet hat, bevor sie im letzten Jahr ihre

Einzelirma Hayat Trading A. Poffet gegründet hat, viele Jahre bei einer internationalen Vertriebsfirma für Dokumentarfilme gearbeitet. Zu ihren Kompetenzen gehören die Leitung Finanzen und Administration KMU, Vertragsverhandlungen und -abschluss mit internationalen Partnern sowie Personaladministration.

An der Universität Zürich hat Ayse Poffet das MA in Englischer Literatur und Linguistik erworben und als Ergänzung zu ihrem Studium ein Managementdiplom im Schweizerischen Institut für Betriebsökonomie (SIB) absolviert.

Befragt nach ihrer Motivation für ihre neue Stelle bei der SPO, sagt Ayse Poffet: «Mich reizt es, nach mehrjähriger internationaler Tätigkeit eine Aufgabe in einem Betrieb ähnlicher Grösse wahrzunehmen, die unmittelbare Auswirkungen auf meine Umgebung und mein Leben hat. Dazu kommt, dass mich die Thematik der SPO mit der zunehmenden Komplexität im Gesundheitswesen sowie dem fortschreitenden Alter lieber Menschen in meiner Umgebung auch persönlich immer mehr betrifft und beschäftigt. Ich möchte mich einbringen in einem Umfeld, das konkret etwas bewegt und anderen eine Stütze ist.»

### Jede Unterstützung zählt!

Mit Ihrer Spende unterstützen Sie uns dabei, ratsuchenden Menschen auf ihrem schwierigen Weg beizustehen, wenn eine Krankheit oder ein Unfall unerwartete Probleme verursachen, z. B. wegen mangelnder Aufklärung über Diagnose und Behandlung, unsachgemässer Pflege, bei vermutlichen Haftpflichtfällen oder Problemen mit Versicherungen.

Vielen Dank, dass Sie die Schweizerische Stiftung SPO Patientenschutz in Ihrem Testament berücksichtigen.

Eine Erbschaft ermöglicht es uns, ratsuchenden Menschen auf ihrem schwierigen Weg beizustehen. Auch dank Ihrer Unterstützung können wir uns weiterhin für die Rechte der Patientinnen und Patienten einsetzen und uns für ihre Interessen stark machen.

Auch kleine Donationen sind willkommen. Denken Sie an die SPO, wenn Sie das nächste Mal für einen guten Zweck spenden oder statt Blumen unsere Organisation berücksichtigen wollen.

Kontonummer 80-24229-8, IBAN CH48 0900 0000 8002 4229 8



## Der «Patientenkompass» entspricht einem echten Bedürfnis



*Dr. Pierre-François Cuénoud, Chirurg  
Ehemaliger Vizepräsident der FMH  
Mitglied des Stiftungsrats SPO Patientenschutz*

Die Gesundheitspartner schieben sich gegenseitig die Schuld an allem Übel zu. Vor diesem Hintergrund ist es für Patienten oft schwierig, sich einen Überblick über die Lage zu machen, in der sie sich befinden. Ist die empfohlene oder laufende Behandlung adäquat, effizient, hochwertig? Bietet sie die verlangte Sicherheit? Die im Internet praktisch grenzenlos verfügbaren Informationen vermögen vielleicht einen

gewissen Hunger nach Aufklärung zu stillen, aber ihre Fülle führt nicht selten zu einer grossen Ratlosigkeit.

---

Die Gesundheitspartner schieben sich gegenseitig die Schuld an allem Übel zu.

---

In diesem wissenschaftlichen, politischen, durch die Medien bestimmten und rechtlichen Dschungel kann man leicht die Orientierung verlieren. Der vom Patientenschutz unabhängig von Interessengruppen eingeführte «Patientenkompass» entspricht daher einem echten Bedürfnis. Er ist klar, systematisch und knapp gefasst, enthält alle wesentlichen Elemente und ist nicht nur für die Patienten, sondern auch für alle behandelnden Gesundheitsfachleute ein hilfreiches Dokument.

---

In dem wissenschaftlichen, politischen, durch die Medien bestimmten und rechtlichen Dschungel kann man leicht die Orientierung verlieren.

---

Die modernen Behandlungsmethoden schliessen immer mehr eine aktive Beteiligung der Kranken mit ein, sodass die Massnahmen in Bezug auf ihre individuellen Bedürfnisse gezielter umgesetzt werden können. Patient oder Leistungserbringer werden ins Zentrum gerückt und tragen jeder auf seinem Niveau zur Qualität unseres Gesundheitswesens bei. Der «Patientenkompass» ist in diesem Sinn ein willkommenes Puzzleteil in diesem Konstrukt, das das Vertrauensverhältnis zwischen den Partnern weiter stärken soll. •

### SPO-Beratungsstellen

#### Beratungs-Hotline für Nichtmitglieder:

Deutsch: 0900 56 70 47  
(Fr. 2.90/Min. ab Festnetz)  
Mo–Do 9.00–12.00 Uhr

#### SPO-Beratungsstelle Zürich (Geschäftsstelle)

Häringstrasse 20, 8001 Zürich  
Telefon 044 252 54 22, Fax 044 252 54 43  
Mo–Do 9.00–12.00 und 13.30–16.30 Uhr

#### Servizio di consultazioni OSP Bellinzona

Casella postale 1077  
6501 Bellinzona, Telefono 091 826 11 28  
Giovedì 9.00–12.00 e 13.30–16.30

#### SPO-Beratungsstelle Bern

Eigerplatz 12, 3007 Bern  
Postadresse: Postfach, 3000 Bern 14  
Telefon 031 372 13 11, Fax 031 372 13 16  
Mo, Di, Do 8.30–12.00 und 13.30–16.00 Uhr

#### SPO-Beratungsstelle St. Gallen

Rosenbergstrasse 72, 9000 St. Gallen  
Telefon 071 278 42 40, Fax 071 278 20 40  
Mo und Fr 9.00–12.00 und 13.30–16.30 Uhr,  
Mi 9.00–12.00 Uhr

#### SPO-Beratungsstelle Olten

Im Spitalpark, Fahrweg 8  
Postfach, 4603 Olten  
Telefon 062 212 55 89  
Di 10.00–16.00 Uhr

#### Service de consultation OSP Lausanne

Chemin de Mont-Paisible 18, 1011 Lausanne  
Téléphone 021 314 73 88, Fax 021 314 73 89  
Lundi 9.00–12.00 et 13.30–16.30

#### Service de consultation OSP Genève

Rue Gabrielle Perret-Gentil 4, 1211 Genève  
Téléphone 022 372 22 22  
Jeudi 9.00–12.00 et 13.30–16.30

### Impressum

#### SPO Aktuell

Herausgeber und Redaktion  
SPO Patientenschutz  
Häringstrasse 20, 8001 Zürich

[zh@spo.ch](mailto:zh@spo.ch) / [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

#### Redaktion

Katrin Bachofen

#### Gestaltung, Satz und Druck

Schwabe AG, Muttentz/Basel

«SPO Aktuell» geht an alle Mitglieder des Gönnervereins. Der Abonnementspreis ist mit dem jährlichen Mitgliederbeitrag abgegolten. Jahresabonnement ohne Mitgliedschaft:

Fr. 25.–/Jahr.

Erscheint viermal pro Jahr.