

JOURNAL DER PATIENTENSTELLEN

*Gemeinsame Ausgabe der Patientenstellen
Aargau/Solothurn, Basel, Graubünden, Ostschweiz, Tessin
Zentralschweiz und Zürich*

Editorial

Von Dragana Weyermann, Patientenstelle Basel

Liebe Leserin, lieber Leser

Dies ist die zweite Sonderausgabe, an der die Patientenstellen der Deutschschweiz und dieses Jahr neu auch jene des Tessins mitgewirkt haben. Die Patientenstellen sind konfessionell und parteipolitisch neutrale, gemeinnützige Vereine, bestrebt, regional wie auch national, Patienten und Patientinnen Gehör zu verschaffen und zu ihrem Recht zu verhelfen. Wir beraten und unterstützen Ratsuchende bei der Durchsetzung ihrer Anliegen gegenüber Ärzten und Ärztinnen, Spitälern, Versicherungen und Krankenkassen. Darüber hinaus leisten wir Öffentlichkeitsarbeit und beteiligen uns aktiv an der Suche nach neuen Wegen zu einer patientengerechten Medizin.

In dieser Ausgabe finden Sie spannende Artikel zum Thema Behandlungsfehler und Komplikationen nach operativen Eingriffen. Lesen Sie den informativen Artikel über das stets aktuelle Thema «die Ernährung» und lassen Sie sich fesseln vom Bericht über eine Schönheitsoperation.

Wir wünschen Ihnen viel Freude bei der Lektüre unseres gemeinsamen Journals.

Herzlichst, Dragana Weyermann
Patientenstelle Basel

IN DIESER AUSGABE

**EIN FRISCHER BLICK -
AUGENLIDER UNTER DEM
MESSER**

**MANGELERNÄHRUNG
TROTZ LEBENSMITTEL-
ÜBERFLUSS?**

**KUNSTFEHLER ODER
KOMPLIKATION?**



Frischer Blick – Augenlider unter dem Messer

von Cornelia Okle und Wendy Moser,
Patientenstelle AG/SO

Schönheitsoperationen sind im Trend. Soziale Medien spielen dabei eine grosse Rolle. Sie legen uns nahe, dass Behandlungen im Bereich der ästhetischen Medizin harmlos seien und zu einem guten Lebensstil einfach dazu gehören würden. Oft geht vergessen, dass sowohl während des Eingriffes als auch danach Komplikationen auftreten können.

Yuna S., 23 Jahre jung, Studentin, wandte sich an die Patientenstelle. Sie hat eine für Asiatinnen typische mandelförmige Augenform. Die Augen erschienen ihr verengt und klein. Yuna S. vereinbarte einen Beratungstermin in einer Praxis für ästhetische Chirurgie. Die Chirurgin besprach mit ihr die Behandlung und die Vorteile der Operationstechnik. Überzeugend waren auch die Vor- und Nachher-Bilder auf der Homepage der Praxis. Yuna S. war mit einer operativen Straffung der oberen Augenlider, einer sogenannten Blepharoplastik, einverstanden.

Das Ergebnis der Operation ist für Yuna S. erschreckend:

"Empfehlenswert ist der Ratgeber «Plastische Chirurgie des Vertrauens» der Schweizerischen Gesellschaft für Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische Chirurgie (www.plasticsurgery.ch). Er bietet erste wertvolle Informationen für Patientinnen und Patienten, die über eine Schönheitsoperation nachdenken.

Die Augen sind nun asymmetrisch, die natürliche Falte des linken Auges ist verschwunden, die Naht über dem rechten Auge ist stark gerötet und heilt nicht gut.

Zwei Wochen nach der Operation beanstandete Yuna S. die misslungene Behandlung bei der Chirurgin. Diese empfahl abzuwarten und bot eine kostenlose Korrektur-Operation an. Der Misserfolg war auch nach zwei Monaten offensichtlich und eine erneute Operation für Yuna S. unumgänglich. Allerdings möchte Yuna S. die Dienste eines/einer «zuverlässigeren» Chirurgen/Chirurgin in Anspruch nehmen.

Wie von der Patientenstelle AG/SO empfohlen, wird Yuna S. eine Zweitmeinung bei einer Fachärztin/einem Facharzt für plastische, rekonstruktive und ästhetische Chirurgie einholen. Der geschützte Facharztstitel garantiert, dass die Ärztin/der Arzt über eine fachspezifische Weiterbildung von mindestens 6 Jahren verfügt.



Gemeinsam sind wir stärker: Patientenorganisationen kämpfen für Sie – werden Sie Teil davon!

*von Mario Fasshauer,
Patientenstelle Zürich*

Vor drei Jahren haben wir eine Initiative ins Leben gerufen, um die Kooperation zwischen sämtlichen Patientenstellen in der Schweiz zu vertiefen. Der zentrale Zweck dieser Kooperation besteht darin, uns enger zu vernetzen, damit wir die Anliegen der Patientinnen und Patienten wirkungsvoller vertreten können. Das gemeinsame Journal ist ein sichtbares Resultat dieser Bemühungen.

Unser grundsätzliches Ziel bleibt nach wie vor die Stärkung der Patientenrechte. Hierzu gehören das Recht auf Information sowie die Selbstbestimmung bei medizinischen Entscheidungen. Die Förderung der aktiven Beteiligung der Patienten und Patientinnen an Entscheidungsprozessen im Gesundheitswesen und die Integration ihrer Perspektiven in die Gesundheitspolitik sind weitere wichtige Ziele.

Ferner unterstützen wir bei allen Fragen zu möglichen ärztlichen Kunstfehlern (Sorgfaltpflichtverletzungen) sowie Konflikten mit den Krankenkassen.

Um ihre Rechte zu wahren, sind Patientinnen und Patienten oft gezwungen, selbst den Nachweis ihrer Rechte zu erbringen. In diesem oft sehr komplexen Prozess stehen wir unterstützend zur Seite. Leider herrscht noch immer das Prinzip: Recht haben bedeutet nicht automatisch, Recht zu bekommen. Wir, als Patientenstellen, fungieren als zentrale Anlaufstellen, um Ihnen bei der Bewertung des medizinischen Falls und der Durchsetzung Ihrer Rechte beizustehen.

Wenn Sie uns unterstützen möchten, sei es durch Ihr Engagement oder eine finanzielle Zuwendung, zögern Sie nicht, sich bei uns zu melden.



Ein vermeintlicher Tumor entpuppt sich als Operationstuch

von Dragana Weyermann,
Patientenstelle Basel

Bei der Jahreskontrolle fiel dem Gynäkologen, Herrn Doktor P., bei seiner Patientin, Frau K., eine Schwellung im Bereich des linken Unterbauches auf. Die Schwellung hatte Frau K. leichte Schmerzen und einen steten Druck im Unterbauch verursacht. Die nachfolgenden Abklärungen mittels Computertomographie und Sonographie zeigten einen raumfordernden Prozess mit Abkapselung. Differentialdiagnostisch stellte die Abkapselung für die involvierten Ärzte und Ärztinnen ein Rätsel dar. Ein Tumor konnte nicht ausgeschlossen werden. Schliesslich entschied man sich für eine Operation. Eine unerfreuliche Überraschung erwartete die Operateure, als sie zu der tumorösen Raumforderung gelangten. Mit grosser Sorgfalt entfernten sie die Abkapselung, welche von trüber Flüssigkeit umhüllt war. Nach dem operativen Eingriff hatten die Ärzte und Ärztinnen eine gute und eine schlechte Nachricht für Frau K. Die gute Nachricht war, dass man keinen Tumor gefunden hatte.

Die Erleichterung bei Frau K. war gross. Sprachlos machte sie die schlechte Nachricht: der Grund für ihre Beschwerden war ein Operationstuch, welches bei einem Eingriff, welcher vor mehreren Jahren im selben Krankenhaus vorgenommen worden war, vergessen gegangen war.

In dem Fall von Frau K. gingen die Operation, die Entfernung des Bauchtuches und die Rekonvaleszenz ohne weitere Komplikationen vonstatten. Das Spital kümmerte sich vorbildlich um Frau K., meldete den Fall bei der Haftpflichtversicherung an und empfahl ihr, sich mit der Patientenstelle Basel in Verbindung zu setzen. Wir unterstützten Frau K. beim Gang durch die Institutionen und bei den Verhandlungen mit der Haftpflichtversicherung. Dank unserer Unterstützung und der guten Zusammenarbeit mit dem Spital konnte Frau K. das Geschehene ohne nervliche Belastung meistern. Es wäre für sie fast unmöglich gewesen alleine die Schadensberechnung vorzunehmen und die Einigungsgespräche mit der Haftpflichtversicherung zu führen.

Die italienischsprachige Schweiz hat auch eine Patientenstelle

*von Antonella Crüzer,
Patientenstelle Tessin*

An den Hängen des Monte Brè in Lugano befindet sich der Sitz unserer ACSI – Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana. Dieser gemeinnützige, unabhängige Verein, der sich dem Konsumentenschutz verschrieben hat, feiert nächstes Jahr sein 50-jähriges Bestehen und ist auch als Patientenstelle anerkannt, eine Funktion, die er seit mehr als 10 Jahren innehat.

Ich habe das Privileg, unsere kleine, aber kämpferische Organisation zu leiten, die aus sechs weiteren Mitarbeitenden besteht und von ca. 6.500 Mitgliedern unterstützt wird.

In unserer Zeitschrift, die achtmal im Jahr erscheint, informieren wir in italienischer Sprache über die Rechte der Patientinnen und Patienten und berichten über aktuelle Themen, die sie betreffen.

Wir beraten Versicherte und Patienten bzw. Patienten bei Fragen oder Problemen mit der Krankenversicherung, den Arztrechnungen oder den Patientenakten. Auch in verschiedenen kantonalen Gesundheitskommissionen, wie der Aufsichtskommission und der Ethikkommission, sind wir stark engagiert; zudem ist ACSI Gründungsmitglied von pro-salute.ch.

Die fruchtbare Zusammenarbeit mit den anderen Patientenstellen, für die wir sehr dankbar sind, ermöglicht es uns, unsere Dienstleistungen zu Gunsten der italienischsprachigen Patientenminderheit weiter auszubauen.

Case Management im Gesundheitswesen

*von Bettina Hoch,
Patientenstelle Graubünden*

Case Management (CSM) bedeutet Fallmanagement. Dieses wird Ihnen kostenlos angeboten von verschiedenen Institutionen wie Spitälern, Heimen und teilweise auch von Krankenkassen. Schwere Unfälle oder Erkrankungen bedeuten tiefe Einschnitte und allenfalls Überforderung im Leben. Ziel ist es, die Lebenssituation zu stabilisieren und sozial und beruflich durch eine ganzheitliche und bedürfnisorientierte Betreuung wieder ins Leben zurückzufinden.

Dazu gehören medizinische Behandlungen, psychologische Unterstützung, soziale Beratung und die Koordination durch den Case Manager. Das Ziel des Case Managements ist es, die Lebenssituation zu stabilisieren, die Lebensqualität wiederherzustellen oder zu verbessern und zu ermöglichen, sozial und beruflich wieder Fuss zu fassen, indem Sie durch eine ganzheitliche und bedürfnisorientierte Betreuung wieder ins Leben zurückfinden. Einzelne Schritte werden koordiniert und Sie werden durch Langzeitbetreuung persönlich begleitet.

Case Managerinnen und Manager erarbeiten gemeinsam mit Ihnen einen Weg, damit Sie weiterhin oder erneut ein möglichst erfülltes Leben führen können.



Mangelernährung trotz Lebensmittelüberfluss?

von Barbara Manser,
Patientenstelle Ostschweiz

In der Schweiz ist jeder 5. Mensch bei Spitaleintritt von einer Mangelernährung betroffen. Oft sind es ältere Personen, die eine Mangelernährung aufweisen, aber nicht nur. Ein häufig unerkanntes Problem ist, dass auch übergewichtige bis adipöse Menschen, denen man es von aussen nicht ansehen würde, an einer Mangelernährung leiden. Und dies alles, obwohl das Nahrungsangebot in der Schweiz abwechslungsreich und im Überfluss vorhanden ist.

Die Ernährung und das Wohlbefinden haben einen wesentlichen Einfluss auf unsere Gesundheit. Eine ausgewogene und bedarfsdeckende Ernährung von klein auf bis ins fortgeschrittene Alter ist wichtig.

Eine Mangelernährung wird durch eine zu geringe Nahrungszufuhr, eine einseitige Zufuhr einzelner Nährstoffe oder durch einen erhöhten Nährstoffbedarf definiert. Sie führt oft zu einer Veränderung der Körperzusammensetzung, zu Gewichtsverlust und zu einer allgemeinen Abgeschlagenheit sowie Kraftlosigkeit.

Was Sie tun können:

Holen Sie sich Unterstützung bei Ihrem Hausarzt, Ihrer Hausärztin oder bei einem qualifizierten Ernährungsberater bzw. einer qualifizierten Ernährungsberaterin. Suchen Sie gemeinsam die Ursachen für eine mögliche Mangelernährung. Eine individuelle Beurteilung und Behandlung ist entscheidend für die Verbesserung der Situation.

Qualifizierte Ernährungsberatung: www.svde-asdd.ch

Weitere Informationen: www.sge-ssn.ch

Gerade bei chronisch kranken Personen hat dies einen meist hemmenden Einfluss auf die Genesungsfortschritte und somit auch eine Erhöhung der Gesundheitskosten zur Folge.

Ob auch Sie von einer Mangelernährung betroffen sind, können Sie anhand der folgenden drei Fragen herausfinden:

- Haben Sie in den vergangenen Wochen ungewollt an Gewicht verloren?
- Hatten Sie in den letzten Wochen weniger Appetit als üblich?
- Haben Sie in den letzten Wochen deutlich weniger als in den vorangehenden Tagen gegessen?

Wenn Sie mindestens eine Frage mit Ja beantworten können, leiden Sie möglicherweise an einer Mangelernährung.



Kunstfehler oder Komplikation?

von Barbara Callisaya,
Patientenstelle Zentralschweiz

Einen Grossteil unserer Tätigkeit befassen wir uns mit der Frage:

Handelt es sich um einen Behandlungsfehler (eine sog. Sorgfaltspflichtverletzung) oder um eine Komplikation?

Zeigt der Gesundheitszustand nach dem Eingriff, nach der Behandlung, nach der Therapie keine wesentliche Verbesserung oder gar eine gesundheitliche Verschlechterung, gehen Patienten und Patientinnen oft von einem Fehler aus. Entsteht nach einem operativen Eingriff zudem ein neues oder zusätzliches Problem, wird ein **Behandlungsfehler** vermutet.

Mit dieser Problematik gelangen die Patienten und Patientinnen an uns.

Unsere Aufgabe ist die detaillierte Abklärung und Aufarbeitung des Falles. Dazu gehört einerseits die Anhörung des Patienten, der Patientin und andererseits die Analyse der entsprechenden Behandlungsunterlagen. Aus unserer Sicht ist die Kommunikation mit dem Patienten bzw. der Patientin von enormer Wichtigkeit. Er oder sie soll sich ernst genommen fühlen und angehört werden – und genau dafür nehmen wir uns Zeit.

Unsere Abklärungen ergeben, dass es sich bei durchschnittlich ca. 90 % der Fälle um **Komplikationen** handelt – also Umstände, über welche Patienten und Patientinnen im Vorfeld mittels «Aufklärungsprotokoll» oder «Operations-einwilligung» informiert wurden und die sie mit ihrer Unterschrift zur Kenntnis nehmen und bestätigen. Patienten und Patientinnen müssen vor dem Eingriff über die wesentlichen und bekannten Risiken, die Art und Weise der Behandlung sowie die ev. notwendigen Konsequenzen orientiert werden. Handelt es sich um eine dieser erwähnten Komplikationen, liegt also mit grosser Wahrscheinlichkeit kein fehlerhaftes Verhalten des Arztes, der Ärztin vor und deshalb ergeben sich auch keine Ansprüche auf Schadenersatz.

Der Arzt, die Ärztin haftet nicht für eine erfolgreiche Operation, sondern nur für einen nicht sorgfältig ausgeführten Auftrag.

Oftmals machen wir Gebrauch von einem sog. Round-Table. Dabei treffen sich sämtliche Involvierten (verantwortliche Ärzte, Ärztinnen, Patienten, Patientinnen, Risk- oder Qualitätsmanagement, Patientenstelle etc.) vor Ort. Während eines Gesprächs werden die genauen Abläufe rekonstruiert, transparent dargestellt, nachvollziehbar erklärt und der Patient, die Patientin bekommt die Möglichkeit, den Ablauf aus seiner bzw. ihrer Sicht darzustellen.

Bestehen nachvollziehbare Zweifel an einer Behandlung, ist es möglich, ein neutrales Gutachten in Auftrag zu geben.

Bei Vorhandensein einer Rechtsschutzversicherung werden die Kosten für diese Gutachten (z.B. in Form eines Gutachtens durch die FMH-Gutachterstelle in Bern) übernommen. Ohne Rechtsschutzversicherung gehen die Kosten zulasten der Patienten und Patientinnen. Mangels finanzieller Mittel werden solche Fälle oftmals nicht weiterverfolgt, zudem dauern gutachterliche Abklärungen teilweise länger als ein Jahr.

Im Jahr 2022 konnte von der Patientenstelle Zentralschweiz in vier Fällen nachgewiesen werden, dass es sich um eigentliche Behandlungsfehler handelte. Die Haftpflichtversicherungen mussten somit den durch die Sorgfaltspflichtverletzung entstandenen Schaden (wie z.B. Anteil Selbstkosten, Behandlungs- und Pflegekosten, Lohnausfall, Haushaltkosten etc.) übernehmen.

In drei weiteren Fällen war die Haftpflichtversicherung oder die Institution bereit zur Zahlung eines Betrages (zwischen CHF 1000 und 3000), ohne Anerkennung einer Haftung und per Saldo aller Ansprüche.

In jedem Fall erachten wir es als wichtig, bei einem vermuteten Behandlungsfehler entsprechende Abklärung vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. Die Patientenstellen stehen Ihnen dazu mit Rat und Tat gerne zur Verfügung.

Die sorgfältige Aufarbeitung des medizinischen Sachverhaltes ist sehr wichtig, um das Geschehene zu verarbeiten.

B-ECONOMY

DIEPOST

P.P.
CH-8042
Zürich

Herausgebende Patientenstellen

Patientenstelle Zürich

Hofwiesenstrasse 3
8042 Zürich
Tel. 044 361 92 56
info@patientenstelle.ch

Patientenstelle Graubünden

Reichsgasse 25
7000 Chur
079 783 59 77
patientenstellegr@hin.ch

Patientenstelle Ostschweiz

Bahnhofstrasse 56
8500 Frauenfeld
Tel. 052 721 52 92
ostschweiz@patientenstelle.ch

Patientenstelle Tessin

Strada di Pregassona 33
6963 Lugano
091 922 97 55
info@acsi.ch

Patientenstelle Basel

Dornacherstrasse 404
4002 Basel
Tel. 061 261 42 41
patientenstelle.basel@bluewin.ch

Patientenstelle Aargau/Solothurn

Schachenallee 29
5000 Aarau
Tel. 062 823 11 66
patientenstelle-ag-so@hin.ch

Patientenstelle Zentralschweiz

St. Karliquai 12
6004 Luzern
Tel. 041 410 10 14
patientenstelle.luzern@bluewin.ch