

Zeitschrift: Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz
Herausgeber: Spitex Verband Schweiz
Band: - (2017)
Heft: 3

Artikel: Auf die Rechte der Patienten achten
Autor: Gumy, Pierre
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-853557>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 04.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Auf die Rechte der Patienten

Zwischen Pflegefachperson und Patient entwickeln sich häufig komplexe Beziehungen. Vor allem dann, wenn die Pflege zu Hause stattfindet.

Bei einem Konflikt kann der Dachverband Schweizerischer Patientenstellen (DVSP) oder die Schweizerische Stiftung Patientenschutz (SPO) eingreifen, um die Rechte der Patienten zu verteidigen.

Der Patient hat Rechte und in der Schweiz ist man bestrebt, diese Strukturen aufrechtzuerhalten. So auch die 1981 in Zürich gegründete Schweizerische Stiftung Patientenschutz (SPO). Sie bringt sich aktiv in die Politik ein, kümmert sich aber auch jeden Tag um die Interessen der Kranken und unterstützt sie bei Streitigkeiten mit der Ärzteschaft, mit Krankenkassen oder mit anderen Gesundheitsdienstleistern. «Wenn uns jemand das erste Mal anruft, versuchen wir zuerst, die Gesamtsituation zu erfassen. In nur gerade 10 % der Fälle können wir tatsächlich einen möglichen Fehler seitens des Pflegepersonals oder des Versicherers eruieren», sagt Anne-Marie Bollier, Mitglied des Stiftungsrates der SPO. «Danach informieren sich unsere Krankenschwestern wenn nötig bei Profis aus ihrem Netzwerk, um einen Bezug zum Fall herzustellen. Die meisten Streitigkeiten lassen sich einvernehmlich lösen, von 4000 Anrufen im Jahr 2016 sind nur gerade zehn Fälle vor Gericht gelandet.»

Zahlungsunwillige Versicherungen machen den Grossteil der Anfragen aus, gefolgt von Konflikten zwischen Patienten und Patientinnen und dem Arzt oder dem Zahnarzt. Bei Konflikten zwischen Arzt oder Ärztin und Patient handelt es sich in drei Vierteln der Fälle nur um ein Kommunikationsproblem: «Die meisten Ärzte oder Zahnärzte wurden nie ausreichend geschult, wie ein Patientengespräch optimal durchgeführt wird. Für den Patienten spielt es weniger eine Rolle, wo genau das Messer angesetzt wird. Er will wissen, wie dringlich die Operation ist und welche Auswirkungen sie auf seinen Alltag hat», sagt Anne-Marie Bollier. Diese Beobachtung gilt auch für die Fälle des Dachverbandes der Schweizerischen Patientenstellen (DVSP). SP-Nationalrätin Rebecca Ruiz präsidiert im DVSP seit einem Jahr die Westschweiz: «Die Patienten sind die Leidtragenden unseres Gesundheitssystems. Unser Dachverband bietet nicht nur Beratung und juristische Unterstützung für Patienten an, sondern sucht auch Politiker und Politikerinnen, welche in Gesundheitsthemen die Perspektive der Patienten vertreten und regelmässig mit dem Bundesamt für Gesundheit zusammenarbeiten.»

Zwei Organisationen – ein Anliegen

Die **Schweizerische Stiftung für Patientenschutz** SPO wurde im März 1981 in Zürich gegründet und positionierte sich relativ nahe an politisch bürgerlichen Parteien. Die Stiftung wird durch Mitgliederbeiträge und private Spenden finanziert und gründete 1997 in Lausanne einen ersten Ableger in der Romandie.

► www.spo.ch

Der **Dachverband Schweizerischer Patientenstellen** (DVSP) wurde 1979 in Zürich als Non-Profit-Organisation gegründet und ist politisch eher links ausgerichtet. Der Westschweizer Ableger wurde 2002 in Freiburg gegründet. Der Verein wird durch Mitgliederbeiträge finanziert, um ein Maximum an Unabhängigkeit zu wahren.

► www.patientenstelle.ch

Häusliche Pflege und Patientenrechte

Für die SPO wie auch für den DVSP beginnt die Verteidigung der Patientenrechte immer mit der Suche nach einer gütlichen Einigung, indem beide als Vermittler wirken, um Gerichtsverfahren zu vermeiden. «Oft möchte der Patient einfach, dass der Fehler erkannt und dass der Fall bekannt wird, damit er sich nicht wiederholt», erklärt Anne-Marie Bollier. Rebecca Ruiz betont die zentrale Rolle des Patienten im Informationsfluss: «Der Patient und seine Angehörigen haben das Recht, in den Entscheidungsprozess rund um seine Versorgung miteinbezogen zu werden. Kommunikationsprobleme zwischen Arzt und Patient geschehen meistens auf genau dieser Ebene und führen dazu, dass uns der Patient kontaktiert», erklärt die SP-Nationalrätin und weist auch auf die möglichen Schwierigkeiten hin, die bei der Bearbeitung der Patientendossiers

ten achten

durch verschiedene Akteure im Gesundheitssystem entstehen können.

In der häuslichen Pflege stellen eine klare Kommunikation und die Patientenrechte eine ständige Herausforderung dar, weil Pflegefachpersonen in ihrer Arbeit in die Privatsphäre der Patienten eindringen. Dies erhöht zwangsläufig die Gefahr von Differenzen, Missverständnissen und sogar Konflikten. Trotzdem gibt es laut SPO und DVSP nur selten Fälle, welche die häusliche Pflege betreffen. Eine erfreuliche Bilanz, welche Anne-Marie Bollier aber gleich selbst relativiert: «Man darf natürlich nicht vergessen, dass gerade in der häuslichen Pflege viele Patienten nicht wagen, sich zu beschweren. Sie sind abhängig und fürchten, in Zukunft vielleicht weniger gut gepflegt zu werden.»

Die genauen Zuständigkeiten kennen

Laut Simon Zurich lässt sich die geringe Anzahl Konflikte zwischen Patient und Spitex-Pflegepersonal aber auch auf andere Weise erklären. Der Berater des DVSP kümmert sich vornehmlich um Fälle in der häuslichen Pflege und versucht stets, eine gütliche Einigung zu erzielen, indem er die Spitex-Fachpersonen involviert. «Wir hatten einige Fälle, aber sie sind selten und meist einfach zu lösen. Spitex-Fachpersonen sind stets offen für einen Dialog, wenn wir hinzugezogen werden.» Simon Zurich erinnert sich an einen besonderen Fall, in dem sich die Angehörigen einer Person, die an einer seltenen Krankheit litt, von der Behandlung durch die Spitex ausgeschlossen fühlten und daraufhin den Dachverband Schweizerischer Patientenstellen kontaktierten. «Es war ein komplexer Fall, weil die Angehörigen praktisch Experten dieser seltenen Krankheit geworden waren und entsprechend hohe Erwartungen an die Pflege hatten», erklärt Zurich, der darin fast einen Fall für das Lehrbuch sieht. «Um die Rechte des Patienten zu erfüllen, muss er umfassend informiert werden. Es ist Aufgabe der Spitex-Pflegefachpersonen, ihn über die Pflege und über seinen Heilungsprozess zu informieren. Aber auch, den Patienten über die genauen Zuständigkeiten aufzuklären.»

Die Arbeit der Patientenorganisationen trägt bereits Früchte und seit einiger Zeit beauftragen einige Spitäler und Kliniken den DVSP damit, ihr Personal für die Rechte



Bild: iStock

der Patienten zu sensibilisieren. Ein erfreulicher Trend für Simon Zurich, der schon mehrfach die Gelegenheit hatte, solche Kurse zu leiten. «Ziel dieser Interventionen ist es, anhand von konkreten Fällen aus der Praxis aufzuzeigen, wie man sich in schwierigen Situationen verhalten sollte. Aber neben den Rechten der Patienten wollen die Ärzte natürlich auch wissen, welche Ansprüche sie in gewissen Situationen an Patienten und Angehörige stellen können.»

Auch wenn das Interesse der professionellen Pflegenden an Patientenrechtsfragen gestiegen ist, bleibt immer noch viel zu tun. Für SP-Nationalrätin Rebecca Ruiz liegt eine der grössten Herausforderungen in der Revision des Bundesgeset-

zes über die Krankenversicherung (KVG): neben den Interessen der Medizinalberufe und der Versicherungen müssen darin auch unbedingt die Interessen der Patienten berücksichtigt werden.

Laut Anne-Marie Bollier ist die Einführung eines «Fonds für medizinische Risiken» eines der wichtigsten Anliegen der Schweizer Stiftung für Patientenschutz SPO. «Manchmal geht eine Operation schief und niemand trägt die Verantwortung. Der Patient ist dabei völlig hilflos.»

Pierre Gumy