

# JOURNAL DER PATIENTENSTELLEN

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

## Editorial

*von Brigitte Rösli, Präsidentin  
Dachverband Schweizerischer Patientenstellen*

**Liebe Leserin, lieber Leser**

Wie können wir als Patientenstellen die Zukunft des Gesundheitswesens in der Schweiz mitgestalten? Was ist notwendig, damit die Patientenstellen der Schweiz sichtbar werden? Wo und wie wollen wir national vertreten sein? Wie können wir mehr Einfluss nehmen?

Dies alles waren Fragen, die Ende Oktober an einer Zukunftswerkstatt von Vertreterinnen und Vertretern aller Patientenstellen diskutiert wurden. Es war ein intensiver Tag, an dem in verschiedenen Workshops über die Arbeit des Dachverbandes und der einzelnen Patientenstellen gesprochen wurde.

Alle waren sich einig, dass es eine koordinierte nationale Zusammenarbeit braucht, damit die personellen und finanziellen Ressourcen noch besser genutzt werden. Mit der Unterstützung einer starken nationalen Stelle, die diese Vernetzung fördert und als Bindeglied dient, müssten nicht alle das Rad neu erfinden. Sodass einzelne Patientenstellen mehr voneinander profitieren.

Es braucht aber auch eine gemeinsame Stimme, welche die Anliegen der Patientinnen und Patienten national vertritt und damit politisch Einfluss nehmen kann. Diese äusserst aufwendige Arbeit einer Dachorganisation kann nicht mehr länger ehrenamtlich geleistet werden.

Die Patientenstellen wollen unabhängig bleiben, doch für eine weitere Professionalisierung auf nationaler Ebene benötigen sie Geld, das jetzt intensiv gesucht werden muss. Wir werden mit dem Bundesamt für Gesundheit in Kontakt treten, um die Finanzierung der Dachorganisation und damit der Vertretung der Patientinnen und Patienten in den nationalen Gremien zu klären.

IN DIESER AUSGABE

**PATIENTENRECHTE IM FOKUS**

**KREBSTHERAPIE:  
STÄRKUNG DURCH  
AUSGEWOGENE  
ERNÄHRUNG**

**EINE DIAGNOSE  
VERBINDET**





## Patientenrechte im Fokus

### *Entscheidungen in der Krebsbehandlung selbstbewusst treffen*

von Mario Fasshauer,  
Patientenstelle Zürich

Patientenrechte sind besonders bei schweren Erkrankungen wie Krebs zentral. Das Selbstbestimmungsrecht befähigt Patientinnen und Patienten, informierte Entscheidungen zu treffen. Dieses Recht wird durch die gesetzlich vorgeschriebene informierte Einwilligung unterstützt, die sicherstellt, dass alle Behandlungsoptionen sowie deren Risiken und Vorteile klar verständlich dargelegt werden. Ein wichtiger Ansatz in der Krebsbehandlung ist die partizipative Entscheidungsfindung (Shared Decision Making, SDM). Diese fördert die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Patientinnen und Patienten und dem medizinischen Team. Dabei können Patientinnen und Patienten aktiv ihre Werte und Präferenzen einbringen, was bei komplexen Therapieentscheidungen von grosser Bedeutung ist. Ein weiterer Aspekt betrifft den Schutz persönlicher Daten. Seit 2020 haben Patientinnen und Patienten das Recht, über die Erfassung ihrer Daten informiert zu werden und diese zu verweigern, um ihre Privatsphäre zu wahren.

### Zentrale Patientenrechte

- 1. Recht auf Aufklärung:** Patienten und Patientinnen müssen umfassend über Diagnose, Prognose und Behandlungsoptionen informiert werden.
- 2. Recht auf Zweitmeinung:** Patienten und Patientinnen haben das Recht, eine zweite ärztliche Meinung einzuholen, bevor sie sich für eine bestimmte Behandlungsstrategie entscheiden.
- 3. Recht auf Einwilligung:** Vor jeder Behandlung muss die informierte Einwilligung des Patienten, der Patientin eingeholt werden.

Um selbstbewusste Entscheidungen zu treffen, sollten Patientinnen und Patienten aktiv Fragen stellen und sich gut vorbereiten. Die Patientenstellen können dabei helfen, indem sie umfassend beraten, über Rechte aufklären und medizinische Informationen verständlich machen. Bei Bedarf begleiten sie auch zu Aufklärungsgesprächen, um sicherzustellen, dass alle relevanten Themen angesprochen werden. Gut informierte Patientinnen und Patienten stärken nicht nur ihre Position, sondern tragen auch zu einer besseren Behandlungsqualität bei. Es ist entscheidend, dass sie ihre Rechte kennen und nutzen, um eine individuell passende Behandlung zu erhalten und den Behandlungsverlauf selbstbestimmt zu gestalten.



## Wenn das Pflegeheim den Erwartungen nicht gerecht wird - Angehörige zwischen Sorge und Schweigen

von Cornelia Okle,  
Patientenstelle Aargau Solothurn

Herr A. leidet seit Jahren an Parkinson. Seine Frau pflegte ihn zu Hause, half ihm bei alltäglichen Aufgaben wie der Körperpflege, dem Anziehen und begleitete ihn zu Terminen. Doch mit der Zeit wurde die Belastung für die 76-Jährige zu gross. Gemeinsam mit ihren Kindern entschied sie sich daher schweren Herzens, ihren Mann in ein Pflegeheim zu geben.

Das gewählte Heim versprach eine umfassende und auf individuelle Bedürfnisse abgestimmte Pflege. Schon bald zeigte sich, dass die Realität weit hinter diesen Versprechen zurückblieb.

Frau A. stellte fest, dass ihr Mann nicht regelmässig geduscht wurde, die Fingernägel ungepflegt blieben und er oft tagelang dieselbe Kleidung trug – selbst dann, wenn er stark schwitzte. Besonders beunruhigte sie, dass er in den ersten Wochen im Heim rapide abnahm. Trotz mehrerer Beschwerden bei der Pflegeleitung änderte sich nichts. "Ihr Mann ist schwierig", wurde ihr gesagt. Wenn er sich weigere, könne man ihn nicht zwingen. Doch Frau A. betonte: "Mein Mann hat immer grossen Wert auf sein Äusseres gelegt."

Der Entscheid, einen geliebten Menschen in ein Heim zu geben, ist oft entlastend, doch die Sorge um das Wohl des Angehörigen bleibt. Was tun, wenn die Pflege den Erwartungen nicht gerecht wird? Viele Angehörige trauen sich nicht, ihre Kritik offen zu äussern, aus Angst vor negativen Konsequenzen für ihre Liebsten. Auch Frau A. war verunsichert: "Wir müssen froh sein, dass er dort sein kann". Diese Zurückhaltung ist nicht ungewöhnlich. Trotzdem sind Pflegeheime auf die Rückmeldungen der Angehörigen angewiesen, um die Pflege zu verbessern und allfällige Missstände zu beseitigen.

Die Ombudsfrau rät Bewohnerinnen und Bewohnern sowie deren Familien, die Chancen und Risiken einer Beschwerde sorgfältig abzuwägen. Wichtig ist es, sich zu fragen: Wie wichtig ist dieses Thema für mich? Bin ich bereit, es anzusprechen, und fühle ich mich dazu in der Lage? Im Fall der Familie A. war das Gespräch mit der Heimleitung der richtige Schritt. Gemeinsam konnten Lösungen erarbeitet und Massnahmen festgelegt werden. Frau A. weiss nun, an wen sie sich wenden kann, wenn erneut Probleme auftauchen.

## Eine absolut unhaltbare Situation Quanto troppo non significa meglio

von Antonella Crüzer,  
Patientenstelle Tessin/ACSI

Im Tessin werden die Krankenkassenprämien 2025 im Durchschnitt um 10,5% teurer. Es ist die dritte starke Erhöhung in Folge, und die Tessiner Versicherten werden mehr als alle anderen in der Schweiz zahlen – im Schnitt 472,70 CHF pro Monat, übertroffen nur von den Genfern mit 477,50 CHF - und dies ohne Garantie auf eine bessere Gesundheitsversorgung. Denn Zuviel bedeutet nicht besser.

Die ACSI – Associazione consumatrici e consumatori Svizzera italiana - hatte dieses Risiko schon früh erkannt und die Initiative für eine öffentliche Krankenkasse vor zehn Jahren mit initiiert.

Im Laufe der Zeit konzentrierte sich unser Engagement auf die unabhängige Beratung zum Bundesgesetz über die Krankenversicherung, den Kampf gegen die Übermedikation mit der Gründung von Smarter Medicine Choosing Wisely Switzerland, die Förderung der Patientenrechte mit der Teilnahme am Dachverband Schweizerischer Patientenstellen und der Schaffung von Pro-salute.ch. Die Karte der „5 guten Fragen an den Arzt“, die wir zusammen mit der Allianz der Konsumentenorganisationen (Konsumentenschutz und Fédération Romande des Consommateurs) propagiert haben, ist immer noch hochaktuell. Denn um gut behandelt zu werden, müssen die Patientinnen und Patienten in erster Linie angehört werden und Antworten erhalten.

<https://acsi.ch/una-tessera-con-le-domande-da-porre-al-medico/>

## Wenn das Knie schmerzt: Operation oder Alternativen?

von Cornelia Okle,  
Patientenstelle Aargau Solothurn

Frau S. ist 60 Jahre alt und leidet seit zwei Jahren immer wieder an Episoden von Knieschmerzen. Immer häufiger ist das Knie nach Belastungen geschwollen und schmerzt auch in Ruhe. Die Ärztin diagnostiziert eine Arthrose im Kniegelenk (Gonarthrose) und schlägt eine Kniegelenksspiegelung (Arthroskopie) vor. Frau S. ist unsicher und überlegt, ob die Operation für sie notwendig ist und ob das Knie danach wieder beweglicher und weniger schmerzhaft ist. Sie erkundigt sich, welche Möglichkeiten sie hat.

Vor ihrem Entscheid über eine Behandlung oder Untersuchung sollte Frau S. über alle wichtigen Informationen verfügen. Wie von der Beraterin der Patientenstelle empfohlen, stellt Frau S. beim nächsten Gespräch mit ihrer Ärztin die 5 Fragen von smarter medicine.

### 5 Fragen an Ihre Ärztin/Ihren Arzt

1. Gibt es mehrere Behandlungsmöglichkeiten?
2. Was sind die Vor- und Nachteile der empfohlenen Behandlung?
3. Wie wahrscheinlich sind die Vor- und Nachteile?
4. Was passiert, wenn ich nichts unternehme?
5. Was kann ich selbst tun?

(www.smartermedicine.ch)



## Krebstherapie: Unterstützung durch optimale Ernährung

von Barbara Manser,  
Patientenstelle Ostschweiz

Die Ernährung spielt während und nach einer Krebstherapie eine nicht zu unterschätzende Rolle. Eine ausgewogene Ernährung, die auf die individuellen Bedürfnisse der Betroffenen abgestimmt ist, kann die Lebensqualität und den Therapieerfolg wesentlich beeinflussen. Dazu sollte viel Obst und Gemüse verzehrt werden, auch Getreide, bevorzugt in Form von Vollkornprodukten, und Kartoffeln sollten auf dem täglichen Speiseplan stehen. Eiweissreiche Lebensmittel wie Hülsenfrüchte, Tofu, Seitan oder andere pflanzliche Eiweisslieferanten, Milch und Milchprodukte, Fleisch, Fisch oder Eier und fettreiche Lebensmittel wie Pflanzenöle, Nüsse, Samen oder Kerne sollten täglich in moderaten Mengen verzehrt werden. Bei einer Krebserkrankung kann der Stoffwechsel verändert sein, sodass der Bedarf an Kalorien und Eiweiss deutlich erhöht sein kann.

Ungewollter Gewichtsverlust ist eines der häufigsten Symptome einer Krebserkrankung. Dies ist auf den erhöhten Bedarf, aber auch auf die Veränderung der natürlichen Mechanismen von Hunger, Appetit und Sättigung zurückzuführen.

Es wird empfohlen, zu jeder Mahlzeit ein eiweisshaltiges Lebensmittel zu verzehren. Wenn der Appetit nachlässt, empfiehlt es sich, grosse Portionen auf mehrere kleine Mahlzeiten zu verteilen, um genügend Kalorien zu sich zu nehmen. Geeignete Zwischenmahlzeiten sind Früchte in Kombination mit eiweisshaltigen Lebensmitteln oder Nüssen, aber auch was Süsses wie Gebäck, Kuchen oder Guetzli hat seinen Platz. Auch die einzelnen Gerichte können energiereicher gestaltet werden. Reichern Sie die Speisen zusätzlich mit Rahm, Butter, Öl, geriebenem Käse oder Zucker und Honig an.

### Wie können Angehörige helfen?

Essen ist ein soziales Erlebnis. Zusammen am Tisch zu sitzen und gemeinsam zu essen kann das Wohlbefinden fördern und auch den Appetit beeinflussen. Die Angehörigen können die Betroffenen unterstützen, indem sie einkaufen, das Essen zubereiten, liebevoll anbieten und keinen Druck ausüben.

Holen Sie sich Unterstützung bei Ihrem Behandlungsteam oder einem / einer qualifizierten Ernährungsberater/in. Eine individuelle Beurteilung und Behandlung sind entscheidend für die Verbesserung der Situation.

Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass eine spezielle Krebsdiät, die die Krankheit heilen kann, nicht existiert. Die Ernährung kann die medizinische Therapie unterstützen, aber nicht ersetzen.



## Eine Diagnose verbindet

von Barbara Kundert,  
Tavola Rosa Basel

Es ist 19 Uhr und bei mir klingelt das Telefon. Es ist die Breast Care Nurse\*) eines Brustzentrums in Basel.

«Wir haben eine junge Patientin, welche soeben entlassen wurde. Sie ist verzweifelt und denkt, dass sie mit der Diagnose Brustkrebs alleine auf der Welt sei, weil sie noch keine 30 Jahre alt ist. Ich denke, dass eine Selbsthilfegruppe genau das Richtige ist für sie, und ich habe ihr vom Verein TAVOLA ROSA BASEL erzählt».

Wir kontaktieren interessierte betroffene Frauen meist noch am selben Tag, da wir wissen, wie verzweifelt sie sind. Wir versuchen herauszufinden, welche Gruppe am besten zu ihnen passt und wie offen sie gegenüber Kontakt zu anderen Betroffenen sind und erzählen ihnen von unserem Angebot und unseren Aktivitäten. Die oben erwähnte junge Patientin kommt seither regelmässig an unsere Treffen TAVOLA ROSA YOUNG. Das ist die Gruppe junger Frauen mit Brustkrebs.

Diese und weitere Geschichten zeigen, dass die Zusammenarbeit mit den Gesundheitszentren funktioniert.

An unseren Treffen können sich Betroffene untereinander austauschen oder einfach nur zuhören, egal, wo sie mit ihrer Erkrankung stehen (ob eben diagnostiziert oder bereits länger Survivor). Es können wertvolle Begegnungen entstehen, manchmal sogar Freundschaften. In den Gruppen, im Austausch mit den anderen Frauen wird die eigene Gesundheitskompetenz gefördert, man wird motiviert, erhält Ideen, wird getröstet und, vielleicht am wichtigsten während den Therapien: Man findet ein «Gspänli» und kann so der ständig lauernden Isolation entgegenwirken.

Unsere Aufgabe sehen wir darin, ein Angebot zu schaffen, das Betroffenen ermöglicht, sich ausserhalb des privaten, familiären Umfelds auszutauschen. Wir arbeiten für mehr Sichtbarkeit und Enttabuisierung, möchten mehr Aufmerksamkeit für das Thema und die Bedeutung für das Leben mit Brustkrebs erlangen. Wir bieten den Patientinnen, ergänzend zu (oder nach) den empfohlenen Therapien, ein «Ökosystem» an, bestehend aus: Austausch, Erfahrungssammlung, Enttabuisierung der Krankheit und Begleitung, um mit der Diagnose Brustkrebs leben zu lernen.

TAVOLA ROSA BASEL ist ein unabhängiger Verein. Er wurde 2023 mit dem Freiwilligen Preis Baselland ausgezeichnet.

<https://www.tavola-rosa.ch/>

\* Eine Breast Care Nurse ist eine diplomierte Pflegefachfrau. Sie verfügt über eine zusätzliche Spezialisierung, um Brustkrebspatientinnen und deren Angehörige zu beraten und zu betreuen.



## Die Patientenstelle hilft – kann aber keine Wunder bewirken

von Barbara Callisaya,  
Patientenstelle Zentralschweiz

- Die Begutachtung durch einen Fachspezialisten oder eine Fachspezialistin ergibt, dass bei Frau W. die Zahnbehandlung in Form von 4 Implantaten nicht korrekt und sorgfältig durchgeführt worden ist. Es handelt sich somit um eine Sorgfaltspflichtverletzung und der Zahnarzt ist bereit, den Betrag zu retournieren.
- Wegen eines Abszesses im Darmbereich wurde bei Frau C. ein künstlicher Darmausgang gelegt, welcher ein Jahr später entfernt werden sollte. Dabei wurde leider die Blase stark verletzt und es konnte nachgewiesen werden, dass dies während des Eingriffes passiert ist. Die Sorgfaltspflichtverletzung wurde anerkannt und Frau C. erhielt einen angemessenen Betrag.
- Bei der 72-jährigen Frau Sch. wurde eine Verengung im Bereich der Lendenwirbelsäule festgestellt und operiert - leider an der falschen Stelle, zwischen dem 3. und 4. anstelle zwischen dem 4. und 5. Wirbelkörper. Auch hier kam es aufgrund der nachgewiesenen Sorgfaltspflichtverletzung zur Zahlung einer angemessenen Summe.

Nicht immer verlaufen unsere Abklärungen für die Klienten und Klientinnen so positiv wie in diesen drei genannten Fällen, welche sich alle in den letzten Monaten abspielten.

Bei den genannten Beispielen handelt es sich um effektiv nachgewiesene Behandlungsfehler, sog. Sorgfaltspflichtverletzungen, welche zu einem Schaden geführt haben, der durch einen Fehler herbeigeführt wurde (Kausalitätsbeweis).

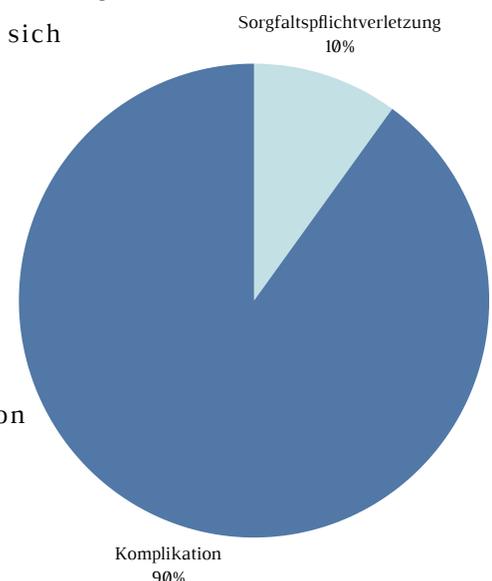
Manchmal können wir den Erwartungen unserer Klienten und Klientinnen nicht gerecht werden. Menschen haben grundsätzlich klare Vorstellungen von richtig und falsch.

Entspricht ein Endresultat also nicht ihrer Vorstellung von richtig, gehen sie davon aus, dass ein Fehler vorliegt. Dem ist nicht immer so.

Unsere detaillierten Abklärungen und die Aufarbeitungen der Fälle zeigen in lediglich 10%, dass es sich

um eine wirkliche Sorgfaltspflichtverletzung handelt.

In 90% aller Fälle, um welche wir uns in den letzten Jahren gekümmert haben, liegt eine Komplikation vor.



**Hier liegt unsere Herausforderung darin, dies den Ratsuchenden zu erklären.**

- Herr I. war sehr enttäuscht, als wir ihm erklären mussten, dass die Fistel nach der Bauchhernienoperation eine Wundheilungsstörung und kein vom Operateur verursachter Fehler ist.
- Frau A. konnte nicht nachvollziehen, dass die Klinik keinen Schadenersatz zahlte, obwohl sie nach dem Eingriff eine Infektion mit dem «Spitalkäfer» erlitt.
- Auch bei Frau F., welche klar aussagte, dass sie nach dem Nähen einer Wunde am Finger keine Starrkrampf-Impfung erhalten hatte, war die Enttäuschung gross, dass wir den Fall gemeinsam mit der Rechtsschutzversicherung als aussichtslos erklären mussten, weil das Spital in Form von genauer und detaillierter Dokumentation «beweisen» konnte, dass die Impfung stattfand. Hier steht Aussage gegen Aussage und die rechtlichen Mittel waren ausgeschöpft.

Diese Klienten und Klientinnen sind grösstenteils enttäuscht über das Resultat unserer Abklärungen. Trotzdem ist es aus unserer Sicht von grosser Notwendigkeit, dass sich diese Personen bei uns melden, damit der Vorfall genau analysiert und abgeklärt werden kann.

Wir geben unser Möglichstes, klären auf und ab, analysieren detailliert – leider nicht immer mit Erfolg für alle Ratsuchenden. Auch für uns ist es manchmal unverständlich, was geschehen ist – aber wir müssen uns an die Gesetze halten.

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

Hohenzornstrasse 4  
8500 Frauenfeld  
Tel. 052 721 52 92  
info@patientenstelle-ostschweiz.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