

Neue Ombudsstelle für Patient*innen

Franziska Fausch Die Schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation nimmt Beschwerden von Patient*innen entgegen, die schwierige Erfahrungen mit Leistungserbringenden gemacht haben und Rat suchen. Der Ethik- und Beschwerderat des EVS (EBR) bearbeitet Beschwerden, die von Verbandsmitgliedern oder deren Patient*innen eingehen. Bereits seit einiger Zeit bestand seitens EBR der Wunsch nach Unterstützung durch eine externe Fachstelle.

Susanne Gedamke ist seit zweieinhalb Jahren Geschäftsführerin der gemeinnützigen Stiftung SPO. Gabriella Zehnder ist Mitglied im Berufsverband und engagiert sich seit vier Jahren im Ethik- und Beschwerderat (EBR). Beide kennen die Fragen, die Patient*innen und Vertreter*innen von Gesundheitsberufen beschäftigen, wenn eine Behandlung nicht nach Wunsch verläuft.

Pro Jahr wird der EBR etwa zehn Mal konsultiert. Immer wieder kommen auch Anfragen, die die Kapazitäten und das Wissen des EBR sprengen. Im September 2022 diskutierten Vertreter*innen von SPO und EVS deshalb über mögliche Synergien. Seit dem 1. Januar 2023 nimmt die SPO nun Beschwerden von Patient*innen gegenüber Ergotherapeut*innen entgegen.

«Ergotherapie»: Frau Zehnder, welche Funktion erfüllt der Ethik- und Beschwerderat?

Gabriella Zehnder: Der Ethik- und Beschwerderat bearbeitet Anfragen und Beschwerden, die im Zusammenhang mit dem Berufskodex des EVS stehen. Dieser Berufskodex wurde nach einer breiten Vernehmlassung im Mai 2011 an der Delegiertenversammlung verabschiedet. Ausserdem hat der EBR die Aufgabe, die Mitglieder über den Berufskodex zu informieren und sie für dieses Thema zu sensibilisieren.

Können Sie typische Situationen nennen, in denen Patient*innen sich beschweren?

GZ: Oft sind es Patient*innen oder deren Angehörige, die sich über unprofessionelles Verhalten von Ergotherapeut*innen beschweren oder Fragen zu den Behandlungsmethoden oder zu Rechnungen haben. Daneben gibt es auch immer wieder Ergotherapeut*innen, die fragen, wie sie sich in bestimmten Situationen ethisch korrekt verhalten können.

Werden Beschwerden immer via Ergotherapeut*innen eingereicht oder können sich die Patient*innen auch direkt melden?

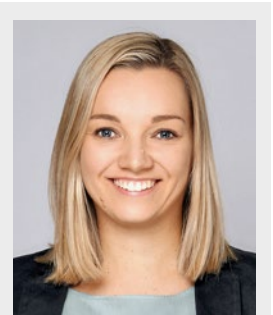
GZ: Auf der Website des EVS gibt es ein Online-Formular, mit dem sich Patient*innen bisher direkt beim EBR melden konnten; diese Möglichkeit wurde auch öfters genutzt.

Frau Gedamke, welche Dienstleistungen bietet die SPO an?

Susanne Gedamke: Die SPO bietet Beratungen für Patient*innen rund um Fragen zu ihrer Behandlung und Betreuung im Gesundheitswesen an. Wir unterscheiden zwischen direkter und indirekter Beratung. Direkte Beratung bedeutet, dass sich die Patient*innen mit ihrem Anliegen unmittelbar an uns wenden können – in der Regel buchen die Klient*innen via unsere Website oder telefonisch einen dreissigminütigen Beratungstermin. Die Beratung findet telefonisch oder per Videocall statt, manchmal auch vor Ort. Die indirekte Beratung ist ein relativ grosser Dienstleistungsbereich der SPO: Wenn vieles darauf hindeutet, dass bei einer Behandlung etwas schiefgelaufen ist, nehmen wir eine sogenannte medizinische Vorabklärung vor. Das heisst, dass die Patient*innen selber, ihr Anwalt oder ihre Rechtsschutzversicherung uns damit beauftragen, herauszufinden, ob ein juristisch relevanter Behandlungsfehler passiert ist. Das ist eine Art «Detektivarbeit». Wir erhalten das gesamte Patient*inendossier und überprüfen die Informationen nach bestimmten Fragestellungen, die auf einen Behandlungsfehler hindeuten könnten – natürlich in Zusammenarbeit mit den betroffenen Patient*innen.

Können Sie konkrete Beispiele für Anliegen nennen, mit denen die SPO konfrontiert wird?

SG: Die Anliegen sind thematisch sehr breit gefächert. In den meisten Fällen geht es um Konfliktbewältigung:



Susanne Gedamke
Geschäftsführerin SPO
susanne.gedamke@spo.ch



Gabriella Zehnder
Dipl. Ergotherapeutin FH
gzehnder@magnet.ch

Patient*innen vermuten einen Behandlungsfehler und bitten uns um eine Abklärung. Häufig sind es auch Orientierungsfragen: An wen kann ich mich wenden, wenn ich eine Zweitmeinung benötige? Was kann ich tun, wenn eine Rechnung falsch gestellt wurde? Oftmals geht es tatsächlich auch um das Zuhören bzw. darum, gehört zu werden. Nicht selten passiert es, dass Patient*innen sich von der behandelnden Fachperson nicht ernst genommen fühlen, dafür muss keine medizinische Fehlbehandlung vorgefallen sein.

Seit dem 1. Januar 2023 nimmt die SPO als Ombudsstelle Beschwerden von Patient*innen entgegen, die sich gegen EVS-Mitglieder, also Ergotherapeut*innen, richten. Warum braucht es diese Ombudsstelle?

SG: Sowohl für Patient*innen als auch für Fachpersonen ist es häufig sehr hilfreich, wenn eine neutrale und nicht an der Behandlung beteiligte Fachperson zu einem Vorfall Stellung nimmt. Die Unabhängigkeit unserer Beratungen spielt eine sehr wichtige Rolle für die Klient*innen. Umgekehrt ist es für Fachpersonen eine Entlastung, wenn sie in einem Konfliktfall an uns verweisen können. Häufig gelingt eine Deeskalation. Sollte tatsächlich etwas Gravierendes vorgefallen sein, haben wir die Möglichkeit, den Fall im Sinne der Patient*innen weiterzuverfolgen. Dabei können wir uns auf ein sehr grosses Netzwerk von Fachärzt*innen und Anwält*innen abstützen.

Warum ist die SPO eine geeignete Partnerin für den EVS?

SG: Mit einer Kooperation mit einer Organisation wie der SPO zeigt der EVS, dass er Interesse an einer transparenten Fehlerkultur hat. Man muss sich immer bewusst sein, dass in unserem Gesundheitswesen Fehler passieren – wie in anderen Systemen auch. Entscheidend ist der Umgang damit. Wenn Leistungserbringende akzeptieren, dass Beschwerden an eine unabhängige Organisation gehen, zeigen sie, dass sie offen und konstruktiv mit Fehlern umgehen; das nützt am Ende auch den Patient*innen.

Wie kommen die Beschwerden zur SPO?

SG: Die Patient*innen melden sich selbst bei uns, wenn sie das Gefühl haben, dass etwas schiefgelaufen ist. Sie können ganz regulär einen Beratungstermin vereinbaren. Der Unterschied bei einer Kooperation mit uns als Ombudsstelle liegt lediglich in der Finanzierung, an der sich der EVS mit einem gewissen Beratungskontingent beteiligt.

Die Unabhängigkeit unserer Beratungen spielt eine sehr wichtige Rolle für die Klient*innen.

Was passiert mit diesen Beschwerden?

SG: Bei sehr gravierenden Vorfällen leiten wir die Beschwerden in anonymisierter Form direkt an den EVS weiter. Ansonsten gibt es ein regelmässiges Reporting über die Anzahl der eingegangenen Beschwerden und die behandelten Themen.

Welche Vorteile hat eine Meldung bei der SPO im Gegensatz zu einer Beschwerde beim EBR?

GZ: Die Mitglieder des EBR arbeiten ehrenamtlich, was dazu führen kann, dass es etwas länger dauert, bis eine Beschwerde bearbeitet werden kann. Die SPO ist eine Fachstelle mit den entsprechenden Ressourcen, um Anfragen und Beschwerden zeitnah und umfassend zu bearbeiten.

SG: Die Bearbeitung von Beschwerden ist unser Kerngeschäft. Unsere Berater*innen haben sehr viel Erfahrung mit den Anliegen der Klient*innen und können im Zweifelsfall einschätzen, welches Vorgehen das richtige ist, beispielsweise, ob die Weiterverfolgung einer Beschwerde sinnvoll ist oder nicht. Ein weiterer wichtiger Unterschied ist die Unabhängigkeit der SPO.

Wo sehen Sie mögliche Hindernisse?

GZ: Fragen im Zusammenhang mit dem Berufskodex des EVS werden bei der SPO nicht bearbeitet, deshalb ist darauf zu achten, dass die Zusammenarbeit gut funktioniert und die SPO-Berater*innen mit dem EBR Rücksprache nehmen, wenn das professionelle Handeln von Therapeut*innen infrage gestellt wird.

SG: Wenn wir eine Ombudsstelle mit Leistungserbringenden neu einrichten, ist es wichtig, gut zu kommunizieren. Ob Patient*innen sich bei uns melden, hängt nicht davon ab, wie häufig Fehler passieren, sondern davon, wie bekannt unser Angebot ist. Wenn Leistungserbringende ihren Patient*innen offensiv von der Möglichkeit einer Beratung durch die SPO erzählen, wird das Angebot in der Regel auch in Anspruch genommen. Manchmal gibt

es Berührungsängste, z. B. Ärzt*innen, die vorsichtig sind, ihre Patient*innen an die SPO zu verweisen. Das hat damit zu tun, dass die SPO bei einem relevanten Behandlungsfehler die Möglichkeit hätte, die Patient*innen in einem juristischen Prozess zu unterstützen. Diese Vorbehalte sind jedoch nicht gerechtfertigt, denn in der Regel tragen wir dazu bei, die Situation zu deeskalieren, statt Patient*innen zu ermuntern, den juristischen Weg zu beschreiten. Letzteres ist auch nur in seltenen Fällen möglich.

Was ist, wenn sich EVS-Mitglieder über Berufskolleg*innen beschweren?

GZ: Anfragen und Beschwerden von EVS-Mitgliedern gegenüber EVS-Mitgliedern werden nach wie vor im

EBR behandelt. Ob längerfristig eine Auslagerung im Sinne einer externen Ombudsstelle stattfinden soll, wird derzeit diskutiert.

SG: Genau, diese Form der Beratung nehmen wir derzeit nicht vor; wir sind ausschliesslich für Patient*innen zuständig.

Frau Zehnder, steht diese Dienstleistung allen Ergotherapeut*innen zur Verfügung oder nur den Verbandsmitgliedern?

GZ: Diese Dienstleistung besteht für alle Ergotherapeut*innen, unabhängig davon, ob sie Mitglied beim EVS sind oder nicht. Es spielt auch keine Rolle, ob sich ihre Beschwerde gegen ein EVS-Mitglied richtet oder gegen Ergotherapeut*innen, die nicht dem Verband angeschlossen sind.

Frau Gedamke, die Dienstleistungen der SPO sind kostenpflichtig. Wie beteiligt sich der EVS konkret an diesen Kosten?

SG: Der EVS finanziert pro Jahr acht Beratungen à 30 Minuten von Patient*innen aus der Ergotherapie.

Wann ziehen Sie eine erste Bilanz?

SG: Wir haben vereinbart, dass wir gerade in der Pilotphase in engem Kontakt stehen und uns engmaschig über Beschwerden austauschen.

GZ: Vorgesehen ist zudem eine Sitzung pro Jahr, an der sich EVS-Geschäftsführerin, SPO-Präsidentin und Vertreter*innen des EBR austauschen. Ich denke, dass eine Evaluation und erste Bilanz Ende 2023 sinnvoll ist. SG: Diese Bilanz wird zeigen, ob und in welcher Form das Angebot in Anspruch genommen wurde und wie es weitergeführt werden soll.

Informationen und Kontakt:
SPO Patientenorganisation
+41 44 252 54 22
info@spo.ch

Informationen und Kontakt EBR:
www.ergotherapie.ch > Verband >
Ethik- und Beschwerderat

Articolo in italiano: www.ergotherapie.ch >
Mitgliederbereich > Zeitschrift > Ausgaben
o direttamente via codice QR:



© Adobe Stock



Wenn Patient*innen und deren Angehörige mit Fragen und Unsicherheiten in Bezug auf eine Behandlung konfrontiert sind, hilft die Ombudsstelle der SPO weiter: Die Berater*innen informieren, geben Tipps und vermitteln zwischen den betroffenen Parteien.