

Bilanz des zurückgetretenen Ombudsmanns der GAeSo

# Wirksame Hintergrundarbeit im Dienste von Patienten und Ärzteschaft

**Zu Ehren unseres scheidenden Ombudsmannes Benjamin Fässler und zur Illustration seiner wichtigen Tätigkeit möchten wir wesentliche Teile des Abschlussreferats, das er an der Herbstversammlung der Gesellschaft der Ärztinnen und Ärzte des Kantons Solothurn (GAeSO) gehalten hat, der gesamten Ärzteschaft unseres Landes zugänglich machen.**

*Vorstand der GAeSO*

*Benjamin Fässler*

Ombudsmann der GAeSO  
2007–2013

«7 Jahre Ombudsmann». Das Referat soll einerseits ein Rechenschaftsbericht meiner 7 Jahre als Ombudsmann sein. Andererseits möchte ich Sie auf die wichtige Institution des Ombudsmannes hinweisen. Seine Arbeit geschieht zwar im Hintergrund, wirkt aber der gängigen Meinung entgegen, dass man gegen Ärzte ohnehin nichts unternehmen könne und dass eine Krähe keiner anderen ein Auge auskratze. Vor allem aber ist es wichtig, dass es eine ärztliche Institution gibt, die die Sorgen und Probleme von Patienten und Patientinnen ernst nimmt und ihnen zuhört. Das kann für das Image der Ärzteschaft sehr wertvoll sein.

vergessen ist, dass der Ombudsmann auch bei Problemen zwischen ärztlichen Personen als Vermittler angerufen werden kann.

Wie kommen die Fälle zum Ombudsmann? In der Regel geschieht dies über das Sekretariat der GAeSO, an die sich die Patientinnen und Patienten wenden. Gelegentlich werden sie auch von einem Kollegen auf den Ombudsmann aufmerksam gemacht.

Wie läuft das ombudsmännische Prozedere? Zuerst findet ein persönliches Gespräch statt, was insofern sehr wichtig ist, als den Patienten jemand zuhört und ihr Problem ernst nimmt. Und es soll ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht sein – nur selten genügt ein telefonisches Gespräch. Dann schreibt der Ombudsmann dem beschuldigten Arzt resp. der Institution und bittet um eine Stellungnahme. Je nachdem, wie diese ausfällt, kann der Fall abgeschlossen werden (z. B. wenn der Arzt eine Korrektur der Rechnung macht), oder es folgen weitere Gespräche mit den Patienten und allenfalls weitere Briefe an den Arzt oder die Ärztin. Unter Umständen findet ein persönliches Gespräch zwischen den Patienten und der beschuldigten Person im Beisein des Ombudsmanns als Mediator statt.

In den 7 Jahren sind – hochgerechnet bis Ende Jahr – etwa 110 Fälle bearbeitet worden, also durchschnittlich 15–16 Fälle pro Jahr. Der Zeitaufwand war höchst unterschiedlich: von einem einzigen Telefongespräch von 20 Minuten bis zu über 80 Stunden bei insgesamt 10 Beschwerden gegen einen einzigen Arzt.

## Der weitaus häufigste Beschwerdegrund war das Verhalten des Arztes, etwa unhöfliches, respektloses Benehmen oder das Nicht-Eingehen auf den Patienten.

### Was ist eigentlich die Aufgabe des Ombudsmannes?

Kurz gesagt ist es vor allem Vermittlung, und zwar in erster Linie zwischen Patientinnen und Patienten auf der einen Seite und ärztlichen Personen, Spitälern oder Krankenkassen auf der anderen Seite. Der Ombudsmann hat weder eine gerichtliche Funktion noch hat er die Kompetenz, Sanktionen zu ergreifen. Bei Fällen, bei denen er gravierende Verstösse gegen die Standesordnung sieht, kann er die Angelegenheit vor die Standeskommission bringen. Sobald es sich um finanzielle Entschädigungen oder strafrechtliche Belange handelt, ist die Arbeit des Ombudsmannes beendet. Dann fängt der juristische, eventuell gerichtliche Weg an, und dazu muss sich der Patient einen Anwalt nehmen. Der Ombudsmann kann in solchen Fällen nur noch beraten, wie der Patient vorgehen kann – allenfalls kann er noch erklären, wie ein Gesuch um ein FMH-Gutachten gestellt wird. Nicht zu

### Welcher Art waren die Inhalte der Beschwerden?

Die Beschwerden waren verschiedenen Kategorien zuzuordnen, die zum Teil in Kombination vorlagen. Die meisten Beschwerden richteten sich gegen praktizierende ärztliche Personen – nur wenige gegen Spitäler und Krankenkassen. Der weitaus häufigste Beschwerdegrund war das Verhalten des Arztes oder der Ärztin, etwa unhöfliches, respektloses Benehmen

Korrespondenz:  
Dr. med. Florian Leupold  
Ollenweg 40  
CH-4226 Breitenbach  
gaeso[at]gaeso.ch

oder das Nicht-Eingehen auf den Patienten – und relativ häufig Verweigerung oder Verzögerung der Aktenherausgabe. Bei etwa einem Viertel handelte es sich um Vorwürfe angeblicher medizinischer Fehler. Bei etwa einem Fünftel der Fälle wurde die Rechnung des Arztes beanstandet. Meistens wurde die Rechnung dann korrigiert, womit der Fall erledigt war.

## Nutzen Sie die Dienste des Ombudsmannes, wenn sich Klagen von Patienten gegen einen Kollegen oder sogar gegen Sie selber richten.

### Wie war der Verlauf der ombudsmännischen Tätigkeit – wie häufig war sie erfolgreich?

Auffallend häufig, etwa bei 40%, wurde das Verfahren von den Patienten abgebrochen, zum Teil schon vor einem ersten Gespräch. Und oft hat man einfach nichts mehr von den Patienten gehört, oder sie haben keine Antwort auf Briefe gegeben. Einige Fälle wurden vom Ombudsmann selber abgebrochen, sei es, dass die Anschuldigungen absurd waren oder dass keinerlei Chance auf eine erfolgreiche Vermittlung bestand.

Einige Patienten haben den Rechtsweg beschritten. resp. einen solchen angekündigt. Ob diese Absicht dann auch umgesetzt wurde, ist mir nicht bekannt, weil in solchen Fällen der Ombudsmann aus dem Spiel ist.

Insgesamt 22 Beschwerdefälle, die drei ärztliche Personen betrafen, waren dermassen gravierend, dass Anklage vor der Standeskommission erhoben wurde. Alle drei ärztlichen Personen wurden von der Standeskommission verurteilt. Zu den zeitlich sehr aufwendigen Fällen gehören auch zwei Fälle mit Problemen zwischen Ärztinnen und Ärzten. Leider haben wir bei beiden keinen Erfolg erzielen können.

Immerhin aber konnte etwa ein gutes Drittel der Fälle mit befriedigendem bis vollem Erfolg abgeschlossen werden. Das scheint auf den ersten Blick ein etwas mageres Resultat zu sein. Aber dabei muss man wissen, dass viele Patientinnen und Patienten, auch wenn ihre Anliegen nicht zu voller Befriedigung gelöst werden konnten, dankbar waren für die Gespräche, dankbar dafür, dass ein Arzt ihnen zuhörte und sie ernst nahm. Nicht wenige sagten, dass ihnen das genüge und dass sie jetzt nichts weiter unternehmen wollen.

### Fallbeispiele

Im Folgenden seine noch einige Fallbeispiele geschildert. Zuerst negative. Der aufwendigste Fall umfasste 10 Klagen gegen einen einzigen Arzt. Dieser wurde

dann wegen gravierender Verstösse gegen die Standesordnung von der Standeskommission verurteilt und aus der GAeSO ausgeschlossen. Er nahm sich einen Anwalt und reichte einen Rekurs vor der FMH-Standeskommission ein. Es folgte ein über 2 Jahre lang dauerndes juristisches Hin und Her, bis das Urteil der Standeskommission der GAeSO schliesslich von der FMH-Standeskommission bestätigt wurde.

Wichtig ist, festzuhalten, dass der Kontakt mit den sogenannten beschuldigten Kolleginnen und Kollegen praktisch immer gut war und dass in der Regel eine gute Kooperation herrschte. Mit zwei grossen Ausnahmen: Ein Kollege gab auf wiederholte Briefe des Ombudsmanns bezüglich Beschwerden von mehreren Patienten einfach keine Antwort. Er wurde letztlich von der Standeskommission zu einer Busse verurteilt.

Zum Glück gab es aber viele Fälle, die mit Erfolg abgeschlossen werden konnten. Mein Highlight war der Fall eines Mannes, der nach einem schweren Unfall invalid geworden war. Ein MEDAS-Arzt stellte bei ihm in einem Gutachten völlig unberechtigt die Diagnose «Alkoholismus» – und das bei einem Mann, dessen Vater ein schwerer Alkoholiker gewesen war, der sich im Rausch das Leben genommen hatte. Es braucht nicht viel Fantasie, um zu erkennen, dass diese Diagnose für den Patienten eine schwere Kränkung war. Umso dankbarer war er, als es gelang, eine Korrektur des Gutachtens zu erreichen.

### Fazit

Wie ist das Fazit dieser 7 Jahre als Ombudsmann? Wenn es auch immer wieder eher frustrierende Erfahrungen gab, waren es doch insgesamt positive Jahre mit vielen interessanten Begegnungen und vor allem auch viel Neuem, das ich gelernt habe. nicht zuletzt über juristische Probleme. Mehrmals hatte ich auch fast im Stil eines Staatsanwalts vor einem Gericht aufzutreten.

Zum Schluss möchte ich Sie auffordern: Nutzen Sie die Dienste des Ombudsmannes, wenn sich Klagen von Patienten gegen einen Kollegen oder sogar gegen Sie selber richten. Denn der Ombudsmann ist eine wichtige Institution: Es können immer wieder Probleme gelöst oder wenigstens entschärft werden, und es gibt jemanden, der die Probleme der Patientinnen und Patienten ernst nimmt und der ihnen zuhört. Und das bedeutet nicht zuletzt auch eine Stärkung des Images der Ärzteschaft.

Und zuallerletzt: Greifen Sie auch bei Problemen zwischen Ihnen und anderen Kolleginnen und Kollegen auf den Ombudsmann zurück! Vielleicht kann ein Vermittlungsgespräch helfen. Es ist nicht nur unangenehm für Sie, wenn Sie Probleme miteinander haben – wer schliesslich am meisten darunter leidet, sind die Patientinnen und Patienten.