

# Über Patientenrechte informieren – Erfahrungen mit einer Informationskampagne im Tessin

**Um die Bevölkerung über die im kantonalen Gesundheitsgesetz festgeschriebenen Patientenrechte zu informieren, hat das Tessiner Gesundheits- und Sozialdepartement im Herbst 2001 eine breit angelegte Informationskampagne durchgeführt. Eine anschliessende quantitative Evaluation zeigte, dass die Bevölkerung insgesamt sehr gut informiert war. Eine qualitative Evaluation wies aber darauf hin, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen schwierig zu erreichen sind.**

**Annamaria Fahrländer,  
Laura Inderwildi Bonivento,  
Gianfranco Domenighetti**

**M**it der Verabschiedung der Revision des kantonalen Gesundheitsgesetzes im Dezember 2000 hat das Tessiner Gesundheits- und Sozialdepartement beschlossen, die Öffentlichkeit durch eine Informationskampagne für die Patientenrechte zu sensibilisieren. Seit der letzten breit angelegten Information waren schon zehn Jahre vergangen.

## Die Patientenrechte

Das Tessiner Gesundheitsgesetz hält die folgenden Patientenrechte fest:

- das Recht auf eine sorgfältige Behandlung (die wissenschaftlich begründet ist) (Art. 5)
  - das Recht auf eine umfassende Information (Art. 6)
  - das Recht, die eigene Krankengeschichte einzusehen und in Kopie anzufordern (Art. 6)
  - das Recht, die Einwilligung zu einer Behandlung zu erteilen oder zu verweigern (Art. 7 und 8)
  - das Recht, eine Behandlung zu verweigern oder zu unterbrechen, oder das Spital vorzeitig zu verlassen (Art. 9)
  - das Recht auf Wahrung des Patientengeheimnisses (Art. 6)
  - das Recht, eine Patientenverfügung zu verfassen (Art. 7).
- Mit der Informationskampagne wollte man alle Einwohner über diese Rechte informieren.

## Zielsetzungen der Kampagne

Die Kampagne sollte im Herbst 2001 realisiert werden. Die Ziele lauteten:

- die Öffentlichkeit über die Patientenrechte informieren
- der Bevölkerung den Zugang zu Informationsquellen erleichtern und im Sinne des «Empowerments» ihr Wissen über Gesundheitsthemen fördern.

Zu diesem Zweck sollte:

- das individuelle «Selbstmanagement» der Gesundheit und der bewusste Umgang mit Therapien gefördert werden
- die Informationsasymmetrie zwischen Fachpersonen und ihren Kunden (Patienten) «ausgeglichen» werden, damit die Patientinnen und Patienten sich ver-



Annamaria Fahrländer



Laura Inderwildi Bonivento



Gianfranco Domenighetti

mehrt an Behandlungsentscheidungen beteiligen

– der Übergang von einer paternalistischen zu einer partnerschaftlicheren und ausgewogeneren Arzt-Patient-Beziehung beschleunigt werden.

### Eingesetzte Kommunikationsmittel

Die Patientenrechte sollten in einer klaren, direkten, verständlichen und vollständigen Weise vermittelt werden. Deshalb wurden mehrere Kommunikationsmittel und -kanäle genutzt und entsprechend ihrem Potenzial (das bereits aus anderen Informationskampagnen bekannt war) eingesetzt. Die folgenden Mittel wurden eingesetzt:

- Strassenplakate im ganzen Kanton
- Versand einer illustrierten Broschüre, die anhand von praktischen Beispielen die Patientenrechte vorstellt und über deren Ausübung informiert, an alle Tessiner Haushalte
- TV-Spots
- Artikel und Karikaturen in Zeitungen
- Interviews im Radio
- Internet.

Die Plakate, die an allen strategischen Punkten des Kantonsstrassennetzes angeschlagen wurden, haben den bevorstehenden Versand der illustrierten Broschüre angekündigt. Die Broschüre wurde auch allen öffentlichen und privaten Sozial- und Gesundheitsdiensten, Arztpraxen, Apotheken, Spitälern, Privatkliniken, Altersheimen, Behinderteneinrichtungen, Gewerkschaften und Gemeindekanzleien zugestellt. Insgesamt sind 248 000 Broschüren verschickt worden, auf total 3 16 000 EinwohnerInnen im Kanton.

Die TV-Spots, die während vier Monaten zu ausgesuchten Tageszeiten ausgestrahlt wurden, haben die Wichtigkeit einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Arzt und Patient betont und einige der Rechte vorgestellt. Zeitungsbeiträge und Radiosendungen haben zur engmaschigen Verbreitung der Botschaft und zur Diskussion über diese Themen beigetragen. Die Inhalte der Broschüre wurden auch im Internet publiziert.

### Quantitative Auswertung

Am Ende der Kampagne wurden zwei Evaluationen durchgeführt, um den Effekt zu messen und Hinweise für zukünftige Informationskampagnen zu erhalten.

Eine erste, quantitative Auswertung stützte sich auf eine telefonische Datenerhebung, an der 1010 Tessiner teilgenommen hatten. Sie ergab folgende Resultate:

- 82 Prozent der Bevölkerung hatten die Broschüre erhalten oder gesehen, 77 Prozent gaben an, sie gelesen zu haben. Die Wahl der Kommunikationsmittel und -kanäle wurde von 82 Prozent derjenigen, die die Broschüre gelesen hatten, als angemessen und sehr nützlich beurteilt.

- 92 Prozent der Bevölkerung waren der Meinung, der Staat solle auch in Zukunft über Gesundheitsthemen informieren.

- Schriftliche Informationen werden bevorzugt; aber auch die TV-Spots waren von fast der Hälfte der Bevölkerung gesehen worden, vor allem von Personen mit geringerer Ausbildung.

- Personen unter 25 Jahren ziehen das Internet vor; die über 50-Jährigen informieren sich eher über das Radio.

- Was das Lesen der Broschüre angeht, so konnte kein Unterschied festgestellt werden zwischen Personen, die nur die obligatorische Grundschule besucht haben, und solchen mit Lehrabschluss oder höherer Ausbildung. 64 Prozent der Befragten fanden die Broschüre nützlich für den persönlichen Gebrauch beim Arztbesuch oder Spitalaufenthalt.

- Die einzelnen Patientenrechte sind gut bis sehr gut bekannt, auch wenn nur die Hälfte der Befragten das entsprechende Gesetz kannten. Zwischen 91 und 96 Prozent wussten von ihrem Recht, eine Kopie der Krankengeschichte zu erhalten, umfassend über eine Diagnose oder Behandlung informiert zu werden, eine Zweitmeinung einzuholen oder die Einwilligung zu einer Behandlung zu erteilen oder zu verweigern. Weniger bekannt war das Recht, das Spital jederzeit zu verlassen (70%).

- 34,3 Prozent hatten bereits ein-

mal eine Zweitmeinung betreffend einen chirurgischen Eingriff eingeholt; 35,9 Prozent eine Zweitmeinung betreffend eine diagnostische Untersuchung.

- 88 Prozent der Bevölkerung wussten, dass das Medizinalpersonal ohne schriftliche Zustimmung des Patienten nicht berechtigt ist, den Arbeitgebenden Auskünfte zu erteilen, und dass das Berufsgeheimnis des Arztes auch gegenüber allen Ärztinnen und Ärzten gilt, die nicht direkt an der Behandlung beteiligt sind.

- Fast die Hälfte der Befragten wussten nicht, an wen sie sich im Fall von Verletzungen der Patientenrechte wenden können. Die zuständigen kantonalen Kommissionen scheinen wenig bekannt zu sein, ein Fünftel der Leute würden sich an einen Anwalt wenden.

### Qualitative Auswertung

Eine zweite, qualitative Auswertung mass die Wirkung der Kampagne auf benachteiligte Bevölkerungsgruppen, die bei telefonischen Umfragen meistens nicht erreicht werden. Die folgenden sechs Bevölkerungsgruppen wurden aufgrund ihres möglichen Informationsausschlusses ausgewählt: Jugendliche, alte Menschen, Personen mit geistiger Behinderung, chronisch Kranke, Migranten, die sich ausschliesslich in ihrem eigenen Kulturkreis bewegen, und Personen, die sozial am Rand der Gesellschaft leben.

Die Auswertung zeigte die Notwendigkeit, die verwendete Sprache dem jeweiligen Zielpublikum anzupassen. Die Jugendlichen erreicht man am ehesten in ihrer eigenen Jugendsprache, während Migranten nicht nur eine sprachliche, sondern auch eine kulturelle Übersetzung brauchen.

Es zeigt sich, dass es für benachteiligte Personen schwierig ist, die ihnen zustehenden Rechte wahrzunehmen und durchzusetzen. Das gilt vor allem für Personen, die seit längerem in Heimen oder anderen sozialen Institutionen leben. Solche Institutionen können die Ausübung der eigenen Rechte erleichtern, aber in manchen Fällen möglicherweise auch erschweren oder verhindern. Um so

wichtiger sind in diesem Umfeld Einzelpersonen, Familienangehörige, Vereine und Mitarbeitende der Institutionen, die als MediatorInnen und/oder MultiplikatorInnen die benachteiligten Personengruppen beim sprachlichen, intellektuellen und kulturellen Verständnis entsprechender Informationen unterstützen. ■

**AutorInnen:**  
**Annamaria Fahrländer, lic. psic.**  
**Laura Inderwildi Bonivento,**  
**lic. soc. MPH**  
**Prof. Dr. Gianfranco**  
**Domenighetti**  
Gesundheits- und Sozialdepartement des Kantons Tessin (Dipartimento della sanità e della socia-

lità)/Sezione sanitaria – WHO  
Collaborating centre  
Residenza governativa  
6501 Bellinzona

Kontaktadresse E-Mail:  
annamaria.fahrlander@ti.ch